

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال



أكاديمية التعلم
Academy Of Learning

مقدمة

الحمدلله وحده ، والصلاة والسلام على من لانبي بعده ، محمد بن عبدالله وعلى آله وصحبه ، وبعد :

تسعى المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني لتأهيل الكوادر الوطنية المدربة القادرة على شغل الوظائف التقنية والفنية والمهنية المتوفرة في سوق العمل ، ويأتي هذا الاهتمام نتيجة التوجيهات السديدة من لدن قادة هذا الوطن التي تصب في مجملها نحو إيجاد وطن متكامل يعتمد ذاتياً على الله ثم على مارده وعلى قوة شبابه المسلح بالعلم والإيمان من أجل الاستمرار قدماً في دفع عجلة التقدم التنموي : لتصل بعون الله تعالى لمصاف الدول المتقدمة صناعياً.

وقد خطت الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج خطوة إيجابية تتفق مع التجارب الدولية المتقدمة في بناء البرامج التدريبية ، وفق أساليب علمية حديثة تحاكي متطلبات سوق العمل بكافة تخصصاته لتلبي متطلباته، وقد تمثلت هذه الخطوة في مشروع إعداد المعايير المهنية الوطنية الذي يمثل الركيزة الأساسية في بناء البرامج التدريبية ، إذ تعتمد المعايير في بنائها على تشكيل لجان تخصصية تمثل سوق العمل والمؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني بحيث تتوافق الرؤية العلمية مع الواقع العملي الذي تفرضه متطلبات سوق العمل لتخرج هذه اللجان في النهاية بنظرة متكاملة لبرنامج تدريبي أكثر التصاقاً بسوق العمل ، وأكثر واقعية في تحقيق متطلباته الأساسية.

وتتناول هذه الحقيبة التدريبية " السلوك الوظيفي ومهارات الاتصال" لمتدربي الكليات التقنية والمعاهد العليا التقنية للبنات موضوعات حيوية تتناول كيفية اكتساب المهارات اللازمة لهذا التخصص.

والإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج وهي تضع بين يديك هذه الحقيبة التدريبة تأمل من الله عز وجل أن تسهم بشكل مباشر في تأصيل المهارات الضرورية اللازمة ، بأسلوب مبسط يخلو من التعقيد ، مدعم بالتطبيقات والأشكال التي تدعم عملية اكتساب هذه المهارات.

والله نسأل أن يوفق القائمين على إعدادها والمستفيدين منها لما يحبه ويرضاه ، إنه سميع مجيب الدعاء.

الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج

تمهيد

تهدف هذه الحقيبة إلى تعريف المتدرب سلوكيات مرغوبة من أصحاب العمل، وهذه السلوكيات التي سيكتسببها المتدرب لا شك أنها ستعينه في سعيه للحصول على عمل بأي طريقة كانت من طرق البحث، ليتعرف بعد ذلك على كيفية كتابة السيرة الذاتية كتابة صحيحة مشفوعة برسالة نصية، وبعد ذلك سيتعرف المتدرب على نظام التأمينات الاجتماعية ونظام العمل والعمال.

وفي هذه الحقيبة سيتعرف المتدرب إن شاء الله على قيم وأخلاقيات العمل المرغوبة وغير المرغوبة، ثم معرفة عادات العمل الناجح ، وعوامل النجاح التي يحتاج إلى تعلمها والإلمام بها، ولا شك أن المتدرب بعدما يعرف تلك العوامل الناجحة للعاملين، سيتعلم أن لكل عمل إشكالات وضغوط متفرقة تنتاب العامل سواء كان على مستوى الفرد أو المنظمة، ومن ثم سيُرشد المتدرب إلى كيفية التغلب علىمثل تلك الإشكالات والضغوط. وسيتدرب المتدرب على كيفية تقييم الذات، وما هي الأساليب والخطوات الهامة في تطوير الذات؟ وأخيراً سيتعرف المتدرب على مهارات الاتصال وكيف يمكن له أن يتلافى المعوقات التي تواجه عملية الاتصال؟

وأملي أن تكون هذه الحقيبة التدريبية وسيلة فعالة لتطبيق موضوعات السلوك الوظيفي، ووسيلة فعالة لاكساب المتدربين العديد من المهارات السلوكية وفق المنهجية التي وُضعت عليها، وأن تكون مساعداً للمدرب لتحقيق الأهداف التدريبية التي يسعى إليها.

وختاماً فإنني أتقدم بالشكر الجزيل بعد شكر الله تعالى لكل من أسهم معي في إعداد هذه الحقيبة بصفة عامة، وشكر وتقدير خاص لأخي/ ظافر عبد الوهاب الدوسري، مراجع ومدقق الحقيبة لغوياً، سائلاً المولى سبحانه أن يوفق أبناءنا المتدربين لخدمة دينهم ومليكهم ووطنهم، وأن يوفق إخواني المدربين إلى الأخذ بأيدي الأبناء والحرص على إفادتهم، وأن يجعل أعمالنا خالصة لوجهه الكريم إنه سميع عليم.

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

سلوكيات الفرد

سلوكيات الفرد

١

سلوكبات الفرد

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمفاهيم الأساسية لسلوكيات الفرد

الأهداف التفصيلية:

عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- معرفة مفهوم السلوك الوظيفي وأهميته.
- مفهوم السلوك الإنساني والهدف منه وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه.
- تحديد أنماط سلوك الفرد الوظيفي داخل منشآت العمل.
- الإلمام بأهم الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد.
- التعرف على المميزات التي يبحث عنها الموظف الجديد عند صاحب العمل.

المحتوى:

تشمل هذه الوحدة على ما يلي:

- تعريف السلوك الوظيفي.
- أهمية دراسة السلوك الوظيفي.
- الهدف من دراسة السلوك الإنساني وخصائصه (مميزاته).
- مفهوم السلوك الإنساني والعوامل المؤثرة فيه.
- أنماط سلوك الفرد الوظيفي داخل منشآت (قطاعات العمل).
- السلوك العادي والمفضل من وجهة نظر المنظمة.
- الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد

- المميزات التي يبحث عنها الموظف الجديد عند صاحب العمل.
- تطبيقات على سلوكيات الفرد

الجدارة: معرفة سلوكيات الفرد المرغوبة من أصحاب الأعمال.

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة

السلوك الوظيفي

يعتبر السلوك الوظيفي من المواضيع التي لطالما أثارت فضول الإداريين وحيرتهم في نفس الوقت، حيث أن العنصر الإنساني هو أحد أهم عناصر الإنتاج في الوحدة الصناعية ويساهم في درجة كفاءتها وفعاليتها. ومن هنا تظهر ضرورة اهتمام الإدارة بالعنصر الإنساني من أجل تحقيق التعاون والوئام بين الأفراد العاملين في التنظيم، كما وأن إدارة السلوك الإنساني تعتبر من المهمات الصعبة والمعقدة نظراً لتعدد وتشابك المتغيرات التي تؤثر في سلوك هذا االعنصر، وتداخل علاقاته وتعددها من ناحية وإلى عدم استقرار العناصر التي تؤثر في سلوكه من ناحية أخرى.

تعريف السلوك الوظيفي:

هو تفاعل سلوك الفرد مع نظام العمل داخل المنظمة أو المنشأة. أو هو سلوك الأفراد والجماعات داخل المنظمة أو المنشأة التي لها أدوار وظيفية محددة ولها مهامها وعليها مسؤولياتها.

من خلال التعريفين السابقين نلاحظ أن السلوك الوظيفي باختصار هو سلوك الفرد في عمله وما يصدر منه من (أفكار ، أقوال، أعمال).

- عمل حركي (الأفعال ، التصرفات).
- اللفظي (الكلام).
- الإدراك والتفكير.

سؤال: كيف يمكن للإنسان أن يتفاعل مع نظام العمل؟

جواب: يمكن له ذلك عن طريق تقبل نظام العمل كما هو لا كما يجب أن يكون.

الفرق بين التقبل والقبول:

التقبل: يكون نابع من قناعة شخصية

القبول: ربما يكون بشكل إجباري (أو هو الموافقة على أشياء حتى ولو لم يكن لدى الفرد قناعات شخصية).

أهمية دراسة السلوك الوظيفي

إن تفهمنا للسلوك الوظيفي على أساس العلاقة البينية مع الآخرين من زملاء ورؤساء ومرؤوسين وعملاء والجمهور العام، يؤدي بنا إلى صحة وسلامة سلوكنا مع الآخرين، وفاعلية تفاعلنا معهم، وكفاءة تصريف أمور العمل ومواجهة مواقفه، وبهذا نرى أن دراسة السلوك الوظيفي يستهدف ترشيد سلوك الفرد العامل الذي يؤدي إلى كفاءة إنجاز مهام وظيفته وإشباع حاجاته.

كما نتوقع أن تسفر هذه الدراسة للسلوك الوظيفي على إثارة دافع التنمية الذاتية عند الفرد بما يؤدي إلى فاعلية علاقاته الوظيفية مع الآخرين وحسن إدراكه لحركية مجتمع العمل وموافقته.

لذلك فإن السلوك الوظيفي يقوم على أساس علاقة الفرد بالآخرين وهذه العلاقة البينية تؤدي إلى تصحيح سلوكياته مع الآخرين وتصريف أمور العمل ومواجهة مواقفه بكفاءة.

السلوك الإنساني

إن السلوك الإنساني هو النشاطات المتعددة التي يقوم بها الإنسان لكي يتكيف مع متطلبات البيئة، والحياة المحيطة، وهذه النشاطات هي محصلة التفاعل بين العوامل الشخصية والعوامل البيئية وبما أن حياة الموظف العملية، هي جزء رئيس من حياته العامة، فإن فهم السلوك العاملين ومعرفة تصرفاتهم والعوامل التي تقف وراءها هي محور دراسة السلوك. حيث تتضمن هذه العملية محاولة الفهم الشامل لسلوك العاملين وشخصياتهم ودوافعهم وقيمهم في منظمات العمل التي يعملون بها سواء كانوا أفراداً أو جماعات، وتفاعل هذه المنظمات مع البيئة الخارجية والعوامل المؤثرة فيها.

الهدف من دراسة السلوك الإنساني:

ويتمثل الهدف من دراسة السلوك في بيئة العمل هو تحسين الإنتاجية ولأداء والفعالية الإدارية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين، وذلك لإنجاز الأهداف المرغوبة والمشتركة للموظف كفرد وللمنظمة التي يعمل بها، وللتعرف على السلوك الإنساني في بيئة العمل، لا بد من إلقاء الضوء على بعض المتغيرات الإنسانية والتنظيمية التي تتفاعل مع بعضها. وتكون محصلة هذا التفاعل سلوكيات إيجابية للإنسان كالإنتاجية والانضباط والرضا، أو سلوكيات سلبية مثل الإهمال والتسيب والغياب، ويمكن القول بأن السلوك الإنساني في ميزان أخلاق العمل هو

كل عمل الموظف الإداري الذي يهدف إلى تحقيق أهداف المنظمة التي يعمل بها ويحقق رسالتها وربما يعود بالنفع على أفراد المجتمع.

خصائص السلوك الإنساني (مميزاته)

إن من أهم خصائص السلوك الإنساني ما يلي:

1. إنه نتيجة لشيء: أن السلوك لا يصدر إلا من سبب.
2. إنه سلوك هادف: بمعنى أنه يسعى لتحقيق هدف أو إشباع حاجة.
3. إنه سلوك متنوع: أي أنه يظهر بصور متعددة حتى يمكنه التوافق مع المواقف التي تواجهه.
4. أنه سلوك مرن: قابل للتطوير والتعديل والإضافة..
5. إنه سلوك مدفوع: أي أنه لا يأتي من فراغ حيث تقف عوامل عديدة وراءه.

مفهوم السلوك الإنساني:

فالسلوك بشكله العام: هو عبارة عن الاستجابات الحركية والفورية للكائن الحي، لذلك فإن السلوك الإنساني هو مزيج من الأنشطة التي يؤديها الفرد في حياته اليومية. ويتمثل السلوك في الأنشطة الظاهرة غير الملموسة كالتفكير والتأمل والإدراك في الأنشطة الحسية الملموسة كالاستيقاظ من النوم وتناول الطعام .

فالسلوك الإنساني ينقسم إلى قسمين:

1. سلوك فطري: لا يحتاج إلى تعلم كما هو حال بكاء الطفل من أجل الحصول على الطعام (الرضاعة).
2. سلوك مكتسب: يتعلمه الفرد نتيجة احتكاكه بالبيئة المحيطة به مثل ركوب الدراجة وقطع الشارع من الأماكن المخصصة للمشاه وغير ذلك من المهارات التي تتأثر بالاتجاهات والعقائد والميول الاجتماعية والسياسية والثقافية والدينية وغيرها من العوامل البيئية التي تعمل على تهذيب وتطوير السلوك.

العوامل المؤثرة في السلوك الإنساني (مقومات السلوك):

1. الجنس: أي أن تصرف الذكر يختلف عن تصرف الأنثى ، فالذكر يتصف عادة بالجرأة والإقدام والمخاطرة، فيما تتصف الإناث بالحذر والحيطة في نفس المواقف.
2. السن: يتسم الشباب مثلاً بالتهور وسرعة الانفعال، بينما يتسم كبار السن بالهدوء والاتزان والتعقل كرد فعل لنفس الموقف.
3. الشخصية: تلعب شخصية الفرد دوراً رئيسياً في سلوكه، فاختلاف خصائص شخصية الأفراد هي التي تحدد ردود أفعالهم حيث لا يعقل أن يتصرف الجبان غير الواثق من نفسه بنفس تصرف الشجاع الواثق من نفسه.
4. البيئة: كالأسرة – المدرسة – المجتمع.

أنماط سلوك الفرد الوظيفي داخل منشآت (قطاع) الأعمال:

1. السلوك المساعد (أو المثالي): هو الذي يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة وهو أفضل أنواع السلوك.
2. السلوك المناقض(أو المعارض): عكس المساعد وهو الذي يسعى إلى عدم تحقيق أهداف المنظمة وهذا النوع يمكن تعديله.
3. السلوك المحايد: هو الذي لا يؤثر سلباً أو إيجاباً على أهداف المنظمة، وهذا النوع أسوأ أنواع السلوك لأنه لا يمكن تعديله.
4. السلوك غير المبالي: هو الذي لا يهتم بتطبيق أنظمة وقوانيين المنظمة.
5. السلوك المتردد: وهو الذي يؤثر مستوى القلق لديه على أداء العمل الموكل إليه وتحقيق الأهداف.

6. السلوك التخطيطي: وهو الذي يشكل شخصيته وسلوكه كيفما تريده الإدارة.

السلوك العادي والمفضل من وجهة نظر المنظمة:

س) ما هو السلوك المفضل الذي تبحث عنه المنظمة؟

- السلوك العادي: هو سلوك الإنسان الذي لا يعاني من مشكلات نفسية أو اجتماعية.
- السلوك المفضل : هو الأفضل من العادي (المثالي)

السلوك العادي	السلوك المفضل
1. يسعى لتحقيق أهدافه الشخصية أولاً عن طريق تحقيق أهداف المنظمة.	1. الذي يسعى لتحقيق أهداف المنظمة أولاً.
2. تحركه دوافع إيجابية وعاطفية.	2. تحركه دوافع إيجابية فقط
3. متغير ومتقلب.	3. ثابت ومستقر
4. يتأثر بالضغوط الاجتماعية.	4. يستجيب فقط لمطالب المنظمة
5. قد يتجه إلى معارضة المنظمة.	5. يلتزم فقط بما يساعد المنظمة
6. يقبل إلى التحرر والاستقلال	6. يقبل بقيود المنظمة ورقابتها

مفهوم جماعة العمل وخصائصها من وجهة نظر المنظمة

مفهوم جماعة العمل: هي اثنان فأكثر لبحث أو دراسة أو تقييم أداء عمل معين في أوقات محددة.

خصائصها من وجهة نظر المنظمة:

1. العلاقات الاجتماعية: أن يكون هناك روابط بين أفراد الجماعة خارج أوقات العمل.
2. القيم الأيدلوجية: العادات والتقاليد والقيم والأعراف والطباع واحترام كل عضو لقيم العضو الآخر.
3. المعايير "المقاييس" : تحديد المعايير التي يتم من خلالها التعامل بين الإدارة الواحدة.
4. الأدوار: وتعني أن يكون لكل عضو دور يؤديه داخل الجماعة، بحيث يكون تحقيق الأهداف نتيجة لتفاعل هذه الأدوار.

الخصائص التي يبحث عنها صاحب العمل في الموظف الجديد:

1. الخبرة العلمية والعملية : العلم والمعرفة والمهارات والقدرات التي تراكمت من خلال سنوات الدراسة والعمل بالنسبة للطالب، وتقاس الخبرة عن طريق ثلاث نقاط هي:

(ا) المعارف والعلوم التي يجيدها.

(ب)المهارات التي حصل عليها من خلال الدورات التدريبية.

(ت)التجارب والخبرات التي حصل عليها من خلال الوظائف التي عمل بها.

2. الشخصية: أن يكون لدى الموظف الجديد خصائص شخصية تميزه عن باقي الموظفين.
3. الأدوار القيادية: يكون المقدم قادراً على القيام بأدوار أخرى غير التي يجب أن يقوم بها.
4. الثقة: : أن يكون الموظف الجديد محل ثقة صاحب العمل.
5. المرونة: أن يكون الموظف الجديد غير جاف ومرن لكي يتعامل مع الآخرين وهي مهمة ، فكلما كان الموظف مرناً كان أفضل.
6. الصحة: ان يكون الموظف الجديد خالياً من العيوب والعاهات التي تتعارض مع طبيعة الوظيفة.
7. الجرأة: أن يكون الموظف قادراً على اتخاذ القرار عندما يوكل إليه المهمة " اتخاذ القرار".
8. الذكاء: أن يتمتع بدرجة ذكاء متوازية لمتطلبات الوظيفة.
9. المسؤولية: أن يكون قادراً على تحمل المسؤولية الموكلة إليه.
10. العقلانية: ويقصد بها ثلاثة أشياء تمثل فيما يلي:

1. الواقعية في الرؤية للأشياء.
2. الواقعية في النظر للحياة.
3. القدرة على التعامل مع الظروف المختلفة.

11. الطموح: أن يكون لدى الموظف طموحات أكثر مما هو فيه الآن

س) كيف يمكن للإنسان أن يكتشف أن لديه طموحاً؟

- عن طريق سؤال واحد :

هل أنت مستعد للتضحية بجزء من وقت الترفيه لتحقيق طموح معين؟

12. مهارات الاتصال: أن يكون الموظف قادراً على الكتابة والتحدث بوضوح.
13. المظهر الخارجي: أن يهتم بمظهره الخارجي وشخصيته الخارجية (الملابس(.
14. المهارات مثل مهارات الكمبيوتر : أن يلم بمهارات من الحاسب ولو بسيطة.
15. (القدرات) مثل التحدث بلغة أجنبية : أن يستطيع التحدث بشيء من اللغة الأجنبية ولو بقدر بسيط.
16. الالتزام والبقاء وعدم المغادرة وهي البقاء في العمل

المميزات التي يبحث عنها الموظف الجديد عند صاحب العمل:

1. المكانة والمرتبة: أن يحصل الموظف الجديد على مكانة جيدة داخل المجتمع، وأن يحصل كذلك على مرتبة تتناسب مع شهادته (المؤهل) وخبراته.
2. الراتب: أن يحصل على راتب يوازي الجهد الذي يبذله.
3. موقع العمل وذلك بأن يكون مناسباً للموظف.
4. السفريات: أن يكون العمل ليس في مكان واحد.

5. الضمان الصحي والتقاعدي : أن يوفر صاحب العمل الضمان الصحي خلال العمل، وكذلك أن يحصل الموظف على دخل شهري بعد نهاية خدمته (راتب التقاعد بعد التقاعد).

6. الدورات التدريبية: أن يحصل الموظف على فرصة لتطوير مهاراته في مجال العمل.

7. الابتعاث:

ا) الابتعاث الداخلي: وهو أن يعطى فرصة للحصول على مؤهل أعلى من المؤهل الذي حصل عليه داخل الدولة.

ب) الابتعاث الخارجي: أن تتاح للموظف الحصول على شهادة أعلى خارج المجتمع.

8. الإجازات: أن يحصل على حقه كاملاً من اوقات الراحة.

9. الأمن والاستقرار الوظيفي : إن الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي يبغث روح الطمأنينة لدى الموظف.

10. المكافآت والبدلات: أن يكون هناك حوافز للموظف الجديد تتمثل في المكافآت أو البدلات.

11. ساعات العمل الرسمي (الدوام) : أن يعمل عدد الساعات المتفق عليها دولياً.

12. إيضاح المهام والمسؤوليات (المهام والواجبات)

13. الانسجام والمتعة: أن يشعر الموظف بالمتعة داخل العمل، كلما زادت متعة الموظف داخل العمل زادت قدرة العمل وإنتاجيته في العمل.

14. الخدمات الاجتماعية : أن يتاح للموظف بإقامة علاقات جديدة مع الآخرين وذلك خلال أوقات الراحة، أو لقاءات خارج أوقات الدوام.

15. القروض الشخصية.

16. الترقية : أن يحصل على ترقية لوظيفة أعلى من وظيفته الحالية متى ما توافرت فيه الشروط.

17. أنظمة الأمن والسلامة : أن يشعر الموظف بالأمان أثناء تأديته العمل وذلك عن طريق توفير شروط السلامة بأن يكون مقر العمل مجهزاً بوسائل السلامة (طفاية الحريق – الصيدلية)

تطبيقات الوحدة الأولى (سلوكيات الفرد)

التطبيق الأول:

لا شك أن هناك العديد من أنواع السلوك الإنساني داخل المنظمة، وكل منظمة أو منشأة تبحث عن السلوك أو النمط الذي يناسبها. وبافتراص أنك مدير لشركة الصناعات الأساسية (سابك) من وجهة نظرك الشخصية. ما هو السلوك الإنسانيا لمفضل الذي تبحث عنه في منظمتك. وما هي الخصائص والمميزات التي تبحث عنها في الموظف الجديد؟

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

طلب العمل

طلب العمل

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالخطوات الرئيسية للبحث عن الوظيفة

الأهداف التفصيلية:

عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- التعرف على طرق البحث عن وظيفة.
- إتقان كتابة السيرة الذاتية.
- التدريب على طريقة التقدم للوظيفة والمقابلة الشخصية.
- كيفية المحافظة على الوظيفة.

المحتوى:

أولاً: طلب العمل ويحتوي على ما يلي:

الفصل الأول: البحث عن العمل ويتضمن

- مفهوم العمل.
- البحث عن الوظيفة
- طرق البحث عن الوظيفة

الفصل الثاني: السيرة الذاتية وتتضمن:

- مفهوم السيرة الذاتية.
- أجزاء السيرة الذاتية.
- الملاحظات الواجب اتباعها عند كتابة السيرة الذاتية.
- نموذج لكتابة السيرة الذاتية.

- نموذلج لرسالة مرفق بالسيرة الذاتية

الفصل الثالث: المقابلات الشخصية وتتضمن:

- مفهوم المقابلة الشخصية.
- مراحل المقابلة الشخصية

ثانياً تطبيقات على طلب العمل

الجدارة: معرفة الخطوات اللازمة لطلب العمل

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة مع تركيز الانتباه على الملاحظات الواجب اتباعها عند كتابة السيرة الذاتية.

البحث عن عمل

مفهوم العمل

عرف نظام العمل والعمال السعودي العمل بأنه (مجموعة من المهمات التي يؤديها الفرد الواحد سواء كان ذلك بوسيلة واحدة أو عدة وسائل).

والعمل في الإسلام عبادة كما قال الله تعالى (فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِن فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ). والعمل طريق لحب الله والنبي صلى الله عليه وسلم. قال النبي صلى الله عليه وسلم لأحد أصحابه بعد أن أمسك يد أحدد الصحابة الذين يعملون (هذه يد يحبها الله ورسوله). والعمل سنة الأنبياء، قال النبي صلى الله عليه وسلم (ما أكل أحد طعاماً قط خير له من أن يأكل من عمل يده، وإن نبي الله داوود كان يأكل من عمل يده).

والعمل عمارة للأرض : قال تعالى (هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذَلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۖ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ)

إن التخطيط للعمل يتطلب المزيد من اهتمام طالبي العمل، حيث أن قطاعات العمل تبحث عن أولئك المتميزين في أدائهم ويتطلعون إلى مستقبل أفضل ويحققون أعلى عائد مادي ومعنوي للأعمال التي ينتمون إليها.

البحث عن وظيفة:

الوظيفة:

هي وحدة من وحدات العمل، تتكون من عدة أنشطة مجتمعة مع بعضها في المضمون والشكل، يمكن أن يقوم بها موظف واحد أو أكثر.

ويتطلب البحث عن هذه الوظيفة أن يحدد طالبها ما يلي:

أولاً: البيانات الشخصية والهوايات والميول العلمية والعملية.

ثانياً: المؤهلات العلمية والخبرات العملية.

ثالثاً: ما يرغب في الحصول عليه من خلال الوظيفة:

- الرضا الوظيفي والعائد الاجتماعي.

- الدخل.
- الأمن والاستقرار الوظيفي
- المزايا المادية والحوافز.
- الإجازات (السنوية – المرضية – المناسبات الاجتماعية والدينية)
- التدريب

فإذا انتهى طالب الوظيفة من تحديد ما تقدم يتعين عليه أن يتعرف على الأنشطة التي تساعده في التعرف على الوظيفة المناسبة لمؤهلاته.

وهذه الأنشطة تتمثل في :

أولاً: القراءة عن أنواع الوظائف في الكتب والصحف والدوريات المتخصصة.

ثانياً: الحديث مع الناس في مختلف الأعمال التي يعملون بها.

طرق البحث عن وظيفة:

أولاً مطالعة الصحف اليومية:

تصدر في المملكة صحف يومية متعددة في المناطق المختلفة مثل : (اليوم – الرياض – الجزيرة – عكاظ – الندوة – المدينة – البلاد) . وتتضمن في صفحاتها إعلانات كثيرة عن تلك الوظائف الشاغرة بمسمياتها ومتطلباتها من معارف ومهارات علمية وعملية.

ثانياً: الاتصالات الشخصية: وذلك عن طريق المحادثة الشفوية بفاعلية مع الآخرين مثل : (العائلة – الأصدقاء – أصحاب العمل – المدرسون – قسم متابعة الخريجين (التنسيق الوظيفي) – مكاتب تنمية الموارد البشرية (التوظيف) – الغرف التجارية الصناعية).

ثالثاً: مراجعة الإدارات الحكومية المعنية بالتوظيف:

مكتب العمل والعمال – وزارة الخدمة المدنية.

رابعاً: المكاتبة الشخصية لإدارة شؤون الموظفين في الشركات والمؤسسات: وذلك بإرسال السيرة الذاتية

- **توصية:**

يتميز سلوك الباحثين الناجحين عن الوظيفة بالحماس والإصرار الدائمين فنجد هذا الباحث:

1. متابعة عملية البحث عن الوظيفة.
2. إرسال خطابات مؤثرة توحي إلى سعة اطلاع وتملك مهارات لدى طالب الوظيفة.
3. إجراء أو عمل اتصالات ولقاءات شخصية فعالة مع أصحاب العمل.
4. مواصلة البحث والاتصال يومياً دون كلل ولا ملل.

تطبيقات على الفصل الأول (البحث عن العمل)

يهدف تطبيق البحث عن العمل إلى إثارة التفكير في طرق البحث، ولإثارة ذلك ينبغي للمدرب أن يتبع الخطوات التالية:

1. يطلب المدرب من كل المتدربين الإجابة على التطبيق؟
2. يسأل المدرب المتدربين عن أكثر هذه الوسائل استخداماً من قبلهم.
3. يسأل المدرب المتدربين السؤال التالي: من منكم قرر خوض البحث عن عمل؟
4. يطلب المدرب من المتدربين تزويده بمواقع التوظيف بالانترنت أو طرق ووسائل أخرى؟
5. يطلب المدرب من أحد المتدربين تصميم جدول به مواقع التوظيف ومكاتب التوظيف
6. يقوم المدرب بتصوير الجدول المصمم من قبل أحد المتدربين، ويزود المتدربين بصورة من الجدول.

التطبيق الأول

عدد طرق البحث عن وظيفة؟

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

ما الطريقة التي تفضل استخدامها؟ مع ذكر سبب التفضيل؟

....

....

....

....

....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

الفصل الثاني

السيرة الذاتية

مفهوم السيرة الذاتية

- هي تقييم مختصر لحياة طالب الوظيفة من الماضي إلى الحاضر.
- هي وصف كتابي يقدمه طالب الوظيفة لصاحب الوظيفة المرتقب، ويحتوي على المعلومات التالية:

ا) المهنة الرئيسية التي يمارسها طالب الوظيفة.

ب) المستوى التعليمي.

ت) الخبرة العملية.

ث) معلومات أخرى عن الأعمال والهوايات التي ترتبط بصفة مباشرة بالمهنة الرئيسية بالإضافة إلى معلومات شخصية.

أجزاء السيرة الذاتية:

أولاً: المعلومات الشخصية:

هذا الجزء يشتمل على ما يلي:

1.الاسم الكامل.

2.مكان الميلاد والتاريخ.

3.رقم البطاقة.

4.الحالة الاجتماعية (متزوج – أعزب).

5.العنوان الحالي والدائم (الهاتف – ص ب – الرمز البريدي – البريد الإلكتروني)

ثانياً: المؤهلات العلمية:

هذا الجزء يشتمل على ما يلي:

✓ التعليم: سيرة موجزة عن المدارس والجامعات التي انتسب إليها طالب الوظيفة.

- ✓ التدريب: الدورات التدريبية الحاصل عليها طالب الوظيفة.

ثالثاً: الخبرات العملية:

هذا هو الجزء الأساس في السيرة الذاتية، حيث يبين تاريخك الوظيفي منذ بدايتك العمل في عالم الأعمال وحتى تاريخ التقدم لآخر وظيفة ترغب في االالتحاق بها . وهناك صيغتان لكتابة الخبرات العملية:

ا) الصيغة الزمنية: تبدأ بآخر الوظائف التي عمل فيها مقدم السيرة الذاتية وتنطلق إلى الخلف حتى أول عمل قام به.

مثال:

1.من عام 1415 هـ حتى اليوم.

شركة العيش الرغيد – مدير المبيعات.

المهام الوظيفية: ....

الإنجازات: مثال: تحقيق نسبة مبيعات مرتفعة.

2.من عام 1411 – 1415 هـ

شركة : عز الطلب – مندوب مبيعات

المهام الوظيفية: ....

الإنجازات: مثال (المساهمة في تحقيق جودة السلعة).

ب)الصيغة الوظيفية: يقوم صاحب السيرة الذاتية باستعراض المهارات الرئيسة للوظيفة التي مارس عليها العمل.

- مثال عن السير الذاتية الوظيفية لمدير متجر تجزئة:

الاسم: أحمد محمد علي.

العنوان: بيشة – الرمز البريدي 31411 – ص . ب 974

- الخبرة في إدارة الوظيفة:

- الإشراف على 75 موظفاً، إجراء عمليات تقويم الموظفين وأعمالهم، تصميم نظام توزيع الأعمال على الموظفين على فترتين صباحية ومسائية.
- إدارة المتجر: متابعة التسويق للبضائع، تقدير الطلب على البضاعة المشتراه، مراقبة المخزون.
- التدقيق في حسابات المتجر وتقديم تقرير مالي إلى المالك.
- العناية بالزبائن: متابعة اهتماماتهم وشكاويهم، توجيه الموظفين إلى العناية والاهتمام بالزبائن.

رابعاً: الاهتمامات الشخصية: التي لها علاقة بالوظيفة التي سيتقدم إليها طالب الوظيفة (كالاشتراك في الأندية والأعمال التطوعية والجمعيات الخيرية

مثال:

طالب وظيفة متقدم إلى وظيفة مدير علاقات عامة ولديه اهتمامات اجتماعية متعددة في المجتمع الذي يعيش فيه. فعليه إبراز هذه الاهتمامات باعتبارها مؤشراً جيداً لاندماج طالب الوظيفة في المجتمع وأنه يتمتع بعلاقات جيدة.

خامساً: مراجع التعريف بصاحب السيرة الذاتية

إعطاء أسماء وعناوين وأرقام هواتف الأشخاص الذين طلبت منهم أن يكونوا مراجع للتعريف بك (مدير أو رئيس سابق عملت تحت إدارته – مدرس – إمام مسجد – مسؤول حكومي – قاض – مدير معهد - المشرف على برنامج التدريب التعاوني)

الملاحظات الواجب اتباعها عند كتابة السيرة الذاتية:

1. أن تكون مختصرة ومشوقة بحيث ألا تتجاوز الصفحتين وتكتب على ورق أبيض ناصع البياض بالحاسب الآلي.
2. أن يضع على رأس السيرة الذاتية صورة حديثة ملونة مقاس (4×6).
3. التأكد من عدم وجود أي أخطاء إملائية.

نموذج لكتابة السيرة الذاتية لخريج الكلية التقنية

أولاً: البيانات الشخصية:

الاسم الكامل:

مكان الميلاد:

تاريخ الميلاد:

رقم السجل المدني:

الحالة الاجتماعية:

العنوان الحالي:

العنوان الدائم:

هاتف جوال:

هاتف منزل:

ص. ب :

الرمز البريدي:

البريد الإلكتروني:

ثانياً: المؤهلات العلمية:

1. المؤهل العلمي: دبلوم الكلية التقنية عام 14 هـ / 14 هـ من الكلية التقنية في .... تخصص .... ، بمعدل تراكمي .... ، وتقدير .... عام ....
2. المهارات والقدرات :

أ. اتقان اللغة الإنجليزية قراءة وتحدثاً وكتابة.

ب.القدرة على استخدام الحاسب الآلي (مع ذكر البرامج التي تدربت عليها)

ثالثاً : الخبرات العملية:

رابعاً: الاهتمامات الشخصية:

خامساً: لطلب المعلومات الإضافية يمكن الرجوع إلى :

الاسم:

الوظيفة:

العنوان:

الهاتف:

بيشة في / / 14 هـ

مقدم الطلب

الاســم :

التوقيع :

المملكة العربية السعودية

محافظة بيشة

اسم المتقدم /

ص ب 7040 بيشة 31412

هاتف 6222000

نموذج لرسالة مرفقة بسيرة ذاتية

سعادة مدير شركة الراجحي المصرفية الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ... وبعد:

تجاوباً مع إعلانكم في جريدة "اليوم" والذي تطلبون فيه موظفاً للأعمال المصرفية، فإني أرفق لسعادتكم بياناً عن سيرتي الذاتية.

حيث أنني أحد خريجي الكلية التقنية في بيشة وحاصل على دبلوم الكلية التقنية تخصص المحاسبة للعام الدراسي 1426 هـ مع تركيز التدريب على وظيفة الأعمال المصرفية وتم تدريبي في فرع وزارة المالية بالمحافظة.

وسرني من خلال قرائتي للإعلان عن تلك التوسعة لمنشآتكم المتميزة في عالم المال والأعمال وأرغب بجد أن أكون عضواً فاعلاً فيها.

وختاماً أنا في انتظار ردكم الكريم على العنوان المذكور أعلاه

تفضلوا بقبول وافر تحياتي ..

بيشة في / / 14 هـ

مقدم الطلب

الاسم:

التوقيع :

تطبيقات على فصل السيرة الذاتية:

كيف تعد السيرة الذاتية؟

لإعداد السيرة الذاتية حسب الأصول العلمية ، يتبع المدرب الخطوات التالية:

1. يطلب المدرب قبل تنفيذ هذا التطبيق بيوم أن يحضر المتدربين شهاداتهم الدراسية وغيرها؟
2. يطلب المدرب من المتدربين إعداد السيرة الذاتية الخاصة بهم، مرفق بها رسالة نصية.
3. يساعد المدرب المتدربين على كيفية كتابة السيرة الذاتية.
4. يطلب المدرب من كل متدرب إعطاء سيرته الذاتية والرسالة المرفقة بها، لزميله ليراجعها على السيرة النموذجية، ونموذج الرسالة الواردة في الحقيبة التدريبية.
5. يجمع المدرب السيرة الذاتية والرسالة المرفقة بها للمتدربين ، ثم يقوم بمراجعتها وتصحيحها للمتدرب في وقت ساعاته المكتبية.

التطبيق الأول

عن طريق الحاسب الآلي، ومن خلال ما درست عن السيرة الذاتية، قم بإعداد وكتابة السيرة الذاتية الخاصة بك ، مشفوعة بصورة من مؤهلاتك العلمية والعملية، وقدمها مع الرسالة المرفقة إلى شركة الراجحي المصرفية للتقدم على وظيفة كاتب حسابات وأعمال مصرفية؟

الفصل الثالث

التقدم للوظيفة وإجراء المقابلة الشخصية

تعرفنا في الفصل الأول على طرق البحث عن الوظيفة التي تتناسب مع المؤهل والتدريب والخبرة العملية لطالب الوظيفة وبينا في الفصل الثاني أنه بعد هذه المرحلة من البحث تأتي مرحلة الحصول على الوظيفة والتقدم إليها بطلب يرفق معه السيرة الذاتية، فإذا كان المتقدم للوظيفة مناسباً فسيدعى للمسابقة وإجراء المقابلة الشخصية لتحديد الأفضل بين المتنافسين.

والمقابلة الشخصية هي اللقاء الذي يتم بين مسؤول أو أكثر في المنشأة من جهة وبين المرشح (المتقدم) لشغل الوظيفة من جهة أخرى وذلك لغرض تقييم مدى صلاحية المرشح لشغل الوظيفة، وتقوم المنشآت عادة عند تسلم طلبات التوظيف والسيرة الذاتية بإجراء فرز أولي يتم فيه استبعاد المتقدمين غير المؤهلين لأسباب غالباً ما تكون:

- ✓ المطالبة برواتب عالية.
- ✓ عدم كفاية التعليم "المؤهلات العلمية"
- ✓ عدم القدرة على التحدث بطريقة منطقية وسليمة.
- ✓ نقص الخبرة المتعلقة بالوظيفة.
- ✓ أو لأي أسباب أخرى.

ومن ثم يتم توجيه خلاصة المنافسين لإجراء المقابلة الشخصية لتحديد الفائز بهذه الوظيفة وللفوز بهذه الوظيفة يجب على المتقدم أن يتفهم بعناية المراحل الآتية:

- **المرحلة الأولى: التحضيرات العامة:**

حينما يدعى المتقدم للوظيفة لإجراء المقابلة الشخصية يجب عليه ما يلي:

1. الحصول على المعلومات الوافية عن المنشأة، مثل تاريخ المنشأة ووضعها القانوني والمالي وفروعها وحجمها وميزانها ... إلخ.
2. محاولة معرفة أساليبها في اختيار الأشخاص والأسئلة المحتملة في المقابلة.

3. المحافظة على نظافة ورائحة البدن والملبس والظهور بمظهر أنيق.
4. التخطيط الجيد للوصول إلى المقابلة في الموعد المحدد وإحضار ملف يحتوي على صور المؤهلات والخبرات.

المرحلة الثانية: التحضير للمقابلة:

يتعرض المتقدم للمسابقة الشخصية لأسئلة متعددة يكتشف من خلالها القامون على المقابلة مدى ملاءمة هذا المتقدم لهذه الوظيفة من عدمها وتتفاوت هذه الأسئلة باختلاف المنشآت واختلاف الوظائف المراد إجراء المسابقة عليها. وهذه الأسئلة يمكن إيجازها فيما يلي:

1. أسئلة عن شخصية المتحدث وبيانات ودوافعه وطموحه.
2. أسئلة عن هواياته واهتماماته وميوله وتوجهاته.
3. أسئلة عن معارفه وعلومه وعن مهاراته وقدراته.
4. أسئلة عن الخبرات العملية والوظائف التي مارسها وأسباب التنقل بينها والإنجازات التي حققها خلال عمله فيها.
5. أسئلة تتعلق بالمنشأة التي تقدم إليها والدوافع التي ساقته للمنشأة والعائد المتوقع من خلال إنضمامه إليها.
6. أسئلة تتعلق بالوظيفة التي تقدم عليها، وذلك لاكتشافه مهاراته ومواهبه.
7. أسئلة ذات مواضيع عامة (تتعلق مثلاً بالثقافة والتخصص وسوق العمل).

المرحلة الثالثة:

عند الوصول:

- ✓ أعط اسمك لموظف الاستقبال وأعلمه عن سبب حضورك.
- ✓ حاول أن تبقى هادئاً واستعن بالله.
- ✓ تحدث مع موظفي الاستقبال قبل الدخول للمقابلة، وهذا سيساعدك على أن تبقى هادئاً.

وهناك نقاط رئيسة تساعد المتقدم للوظيفة على إجراء المقابلة بنجاح ويمكن تلخيصها في لائحتين: واحدة من نوع "افعل" والثانية من نوع " لا تفعل".

افعل	لا تفعل
❖ ابتسم للمقابلين وانظر إلى أعينهم عندما تلاقيهم وعندما تودعهم. ❖ احتفظ بمتابعة الاتصال بالنظر في المقابلتين وتفهم حديثهم. ❖ اجلس منتصب القامة ، وانحن قليلاً للأمام. ❖ خذ وقتك في الإجابة على الأسئلة. ❖ ليكن مظهرك وموقفك حماسياً وساراً. ❖ تكلم بصوت مسموع. ❖ بلغ المعلومات التي ترى أنها تساعدك. ❖ أجب بكفاية وعناية على الأسئلة الافتراضية. ❖ إذا أخطأ المقابل في سؤال تخصص أو فني حاول أن تساعده في الخروج من ورطته. ❖ دافع عن وجهة نظرك بإرادتك ، وبطريقة ودية. ❖ أسأل سؤالاً أو اثنين عما يعن لك إذا أتيحت الفرصة. ❖ كن واضحاً وصادقاً	❖ لا تتهدل على الكرسي. ❖ لا تشتت ناظريك. ❖ لا تتململ. ❖ لا تشعر بالذعر في فترة الصمت. ❖ لا تدخن ولا تمضغ أي شيء. ❖ لا تكن مراوغاً في إجاباتك ، ولا تحاول اللف. ❖ لا تنجح أو تمدح نفسك مباشرة إلا إذا دعيت إلى ذلك. ❖ لا تثر جدلاً مع المقابل بأي طريقة حامية. ❖ تجاوب مع طلب التوقف عن متابعة الجواب إذا كان المقابل يبدو غير متحمس، أو أنه يشعر بالملل. ❖ لا تتكلم بسرعة زائدة أو ببطء شديد. ❖ لا تتطوع لإعطاء معلومات عن عيوبك ونقائصك.

- **المرحلة الرابعة : إنهاء المقابلة:**

في ختام المقابلة وجه بصرك إلى المقابلين لك، وبابتسامة وادعة اشكر لهم حصولك على فرصة المقابلة الشخصية، اشعرهم باهتمامك بالحصول على هذه الوظيفة، والحصول على شرف الانتماء إلى المنشأة والمشاركة كعضو فاعل فيها.

تطبيقات على المقابلات الشخصية

لاتقان المتدربين المقابلات الشخصية للتوظيف على المدرب أن يتبع الخطوات التالية:

1. يخبر المدرب المتدربين بإحضار كافة الأوراق المطلوبة في المقابلة؟
2. يشرح المدرب للمتدربين الأدوار المطلوبة (ويختار الأشخاص المتطوعين).
3. مثال للسيناريو:

- مدير الشركة: أنت حائز على دبلوم تسويق، فما هي المواضيع التي درستها؟
- المتقدم للوظيفة: درست دراسة السوق وخدمة العملاء ومشكلات البيع.
- مدير الشركة: ذكرت في طلب الوظيفة أنك شغلت وظيفة خدمة عملاء في عملك السابق دون أن تذكر طبيعتها، هل تستطيع أن تذكر لي مهام الوظيفة؟
- المتقدم للوظيفة : استقبال طلبات العملاء، إدخال طلبات العملاء في الحاسب الآلي.
- مدير الشركة: كيف طبقت معلوماتك في التسويق في وظيفتك الأخيرة لمسؤول التسويق؟
- مدير الشركة : ما هي الإنجازات التي حققتها في جهة عملك السابق؟
- مدير الشركة : صف موقفاً محدداً، كان عليك التعامل فيه مع عميل غاضب ، لماذا كان غاضباً؟ وكيف بدأت في تهدئته؟

التطبيق الأول

سيقوم المدرب بلعب دور مدير شركة، يتقدم لديه شاب حاصل على دبلوم تسويق لشغل وظيفة موظف خدمات عملاء (أحد المتدربين بالمجموعة) كما سيقوم بقية المتدربين بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة ونقاط الضعف حول أداء المتقدم لشغل الوظيفة خلال تلك المقابلة.

بعد ذلك يختار المدرب أحد المتدربين، ليقوم بدور مدير إحدى الشركات، ويجري مقابلة مع متدرب آخر، لديه دبلوم إدارة مكتبية ويريد التقدم على وظيفة سكرتير، ويطلب من المتدربين الآخرين القيام بتسجيل ملاحظاتهم حول نقاط القوة ونقاط الضعف حول أداء المتقدم لشغل الوظيفة والذي يقوم بدور مدير الشركة خلال تلك المقابلة.

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

طبيعة العمل

طبيعة العمل

٣

طبيعة العمل

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بنظام التأمينات الاجتماعية ونظام العمل والعمال

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- الإلمام بنظام التأمينات الاجتماعية.
- الإلمام بنظام العمل والعمال.

المحتوى: أ-طبيعة العمل ويحتوي على

أولاً: نظام التأمينات الاجتماعية ويتضمن:

- منافع فرع المعاشات.
- منافع فرع الإخطار المهنية.

ثانياً : نظم العمل (نظام العمل والعمال) ويتضمن:

- عقد العمل.
- واجبات صاحب العمل.
- واجبات العمال
- الحقوق المادية والاجتماعية.

ا. تطبيقات على طبيعة العمل

الجدارة: معرفة نظام التأمينات الاجتماعية ونظام العمل والعمال

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة

أولاً: نظام التأمينات الاجتماعية

منافع فرع المعاشات

يطبق فرع المعاشات على السعوديين فقط. ونسبة الاشتراك فيه 18% من الأجر، يدفع صاحب العمل نسبة 9% من بداية التطبيق في 1/1/1422 هـ (1/4/2001م) ويدفع المشترك نسبة 9%.

أولاً: معاش التقاعد:

يستحق المشترك صرف معاش التقاعد بالشروط التالية:

1. التوقف عن مزاولة أي عمل خاضع للنظام.
2. بلوغ الستين أو تجاوزها.
3. توافر مدة الاشتراك لا تقل عن (120) شهر.

ثانياً: معاش العجز غير المهني:

- يعتبر المشترك عاجزاً متى استحال عليه بسبب حالته الصحية أن يكسب أجراً يساوي على الأقل ثلث أجره وأن تستمر حالة العجز لديه مدة ستة أشهر أو أكثر.
- ويستحق المشترك صرف معاش العجز بالشروط التالية:

1) أن تحدث حالة العجز قبل بلوغ المشترك سن الستين وأن يكون خاضعاً لأحكام النظام.
2) أن تتوافر لديه مدة اشتراك لا تقل عن (12) شهراً متصلة أو (18) شهراً متقطعة.
3) أن يتم اثبات حالة العجز بمعرفة اللجان الطبية المختصة خلال (18) شهراً كحد أقصى من تاريخ انتهاء مدة الاشتراك.

- يخضع المشترك العاجز لفحوص طبية دورية للتأكد من استمرار حالة العجز لديه حتى بلوغه سن الستين وبعد ذلك يصبح المعاش نهائياً.

- يزاد معاش العجز غير المهني بنسبة (50%) متى قررت اللجان الطبية المختصة حاجة المشترك إلى معونة غيره، على ألا تزيد الإعانة عن (3500) ولاستمرار صرف هذه المعونة يتطلب الأمر خضوع المشترك للفحوص الطبية حتى بلوغه سن الخامسة والستين لتصبح بعدها نهائية.
- إذا حدث عجز غير المهني بعد تاريخ ترك المشترك للعمل الخاضع للنظام فإنه يحق له صرف معاش تقاعده إذا توافرت له مدة اشتراك لا تقل عن (120) شهراً دون انتظار سن الستين.

ثالثاً: معاش الوفاة:

يستحق أفراد عائلة المشترك المتوفي المعاش في الحالات التالية:

1. إذا توفي صاحب معاش التقاعد أو العجز غير المهني.
2. إذا توفي المشترك وهو على رأس العمل الخاضع للنظام وتوافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن ثلاثة أشهر متصلة (أو ستة أشهر) متقطعة.
3. يحسب معاش الوفاة بالنسبة للمشترك المتوفي وهو على رأس العمل بنفس طريقة حساب معاش العجز غير المهني.
4. في حالة وفاة المشترك بعد تركه العمل الخاضع للنظام فإن أفراد عائلته يستحقون صرف معاش التقاعد إذا توافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن 120 شهراً ويحتسب بنفس طريقة حساب معاش التقاعد.

رابعاً: معاش التقاعد المبكر:

يحق للمشترك الذي لم يبلغ الستين وتوافرت لديه مدة اشتراك فعلية لا تقل عن (300)شهر ولم يعد خااضعاً للنظام أن يتقدم بطلب صرف معاش للتقاعد المبكر.

خامساً: مشتركون يحق لهم الحصول على المعاش:

راعى النظام بعض فئات المشتركين حيث أجاز لهم حق الحصول على المعاش قبل بلوغ الستين وهم:

1. المرأة المشتركة إذا بلغ عمرها خمساً وخمسين سنة أو أكثر وتوافرت لديها مدة اشتراك لا تقل عن 120 شهراً وتوقفت عن مزاولة العمل الخاضع للنظام.
2. المشترك الذي يعمل في الأعمال الشاقة أو الضارة بالصحة، وبلغ عمره خمساً وخمسين سنة على الأقل، وتوقف عن مزاولة العمل الخاضع للنظام، أو توافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن 120 شهراً، وثبت مزاولة هذا النوع من الأعمال بصورة فعلية خلال الخمس سنوات الأخيرة من مدة الاشتراك.
3. المشترك الذي حكم عليه بالسجن مدة سنة أو أكثر وتوافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن 120 شهراً وانتهى اشتراكه فإنه يحق لعائلته الحصول على المعاش.
4. المشترك المفقود بعد انقضاء مدة ستو أشهر على فقده على الأقل يعامل معاملة المشترك المتوفي ويستحق أفراد عائلته التعويضات المقررة نظاماًز

سادساً: جواز إضافة مدة اعتبارية لاستكمال المدة اللازمة للحصول على المعاش.

يحق للمشترك الذي توافرت لديه مدة اشتراك لا تقل عن خمس سنوات أن يطلب ضم مدة اعتبارية بحد أقصى خمس سنوات أو المدة المكملة لمدة (120) شهراً اشتراك مع تحمله كامل قيمة الاشتراك 18% عن كل شهر من أشهر المدة المضمومة وذلك في الحالات الآتية:

1. المشترك الذي بلغ أو تجاوز سن الستين وترك العمل الخاضع للنظام.
2. المشترك الذي يحدث له العجز غير المهني بعد انتهاء مدة اشتراكه في النظام.
3. المشترك الذي يتوفى بعد انتهاء مدة اشتراكه في النظام. ويكون الحد الأدنى لقيمة معاشه في الأحوال السابقة 1725 ريال.

سابعاً: حكم عودة صاحب المعاش إلى عمل خاضع للنظام:

في حالة عودة صاحب معاش التقاعد إلى العمل الخاضع للنظام فإنه يعامل على النحو التالي:

1. إذا كان سنه في تاريخ العودة إلى العمل أقل من الستين يخضع للنظام إلزامياً.
2. إذا كان سنه في تاريخ العودة بين الستين وأقل من الخامسة والستين يتم تخييره بين الإعفاء من الاشتراك عن مدة عمله الأخيرة أو استمرار اشتراكه في النظام.

3. إذا كان سنه في تاريخ العودة (65) فأكثر فلا يخضع للنظام.

وعلى ضوء ما تقدم فإنه في حالة خضوع المشترك للنظام يعامل على النحو الآتي:

1) إيقاف صرف المعاش له طوال فترة مزاولته هذا العمل.

2) إذا كان الأجر الذي يحصل عليه يقل عن متوسط أجره الذي حسب على أساسه هذا المعاش أو أجره الأخير الذي دخل ضمن هذا المتوسط "أيهما أكثر" يؤدي إليه الرق من المعاش ولا ينتفع بهذا الحكم المشترك صاحب معاش التقاعد المبكر.

3) يتم حساب المعاش عند انتهاء مدة العمل الأخير بأحد الطريقتين الآتيتين أيهما أصلح للمشترك:

- على أساس مجموع مدتي الاشتراك بحسابهما مدة واحدة وعلى أساس متوط أجر الاشتراك في السنتين الأخيرتين من مدة الاشتراك الأخيرة.
- أو عن مدة الاشتراك الأخيرة مهما قلت على أساس متوسط الأجر الشهري خلال السنتين الأخيرتين منها ويضاف الناتج إلى المعاش الذي كان يحصل عليه قبل عودته للعمل.
- إذا انتهت مدة العمل الأخيرة بالعجز أو الوفاة يحسب المعاش على أساس معاش العجز غير المهني أو التسوية السابقة في الفقرتين (أ،ب) أيهما أصلح للمشترك.
- بالنسبة لصاحب معاش العجز غير المهني العائد إلى عمل خاضع للنظام قبل بلوغه الستين يتم عرضه على اللجنة الطبية المختصة فإذا رأت أنه شفي يتم إيقاف معاشه أما إذا رأت أنه مازال عاجزاً فيتم التعامل معه بذات المعاملة التي يعامل بها صاحب معاش التقاعد العائد إلى عمل خاضع للنظام.

ثامناً: تعويض الدفعة الواحدة:

في حالة عدم توافر الشروط اللازمة لصرف المعاش فإنه يصرف للمشترك أو أفراد عاشلته في حالة وفاته تعويض من دفعة واحدة يحسب كالآتي:

1) الفترة السابقة على 1/1/1422 هـ يحسب التعويض بواقع (6%) من متوسط الأجور خلال السنتين الأخيرتين عن كل شهر من أشهر الاشتراك في الخمس سنوات الأولى وبواقع (7%) عن كل شهر يزيد عن ذلك.

2) الفترة اللاحقة على ذلك التاريخ يحسب التعويض بواقع (10%) من المتوسط المذكور أعلاه عن كل شهر من أشهر الاشتراك في السنوات الخمس الأولى وبواقع (12%) عن كل شهر يزيد عن ذلك ويتم توزيع قيمة التعويض بالتساوي على أفراد العائلة.

- يحق للمشترك أو أفراد عائلته صرف تعويض الدفعة الواحدة في حالة تركه العمل الخاضع للنظام دون انتظار بلوغ سن الستين أو حدوث العجز غير المهني في الأحوال التالية:

1. إذا انتقل المشترك إلى عمل خاضع لنظام التقاعد المدني أو العسكري ولم تسمح له الأنظمة بأخذ مدة الاشتراك الخاصة به في الحسبان.
2. إذا كان المشترك امرأة.
3. إذا كان من المشتغلين بالأعمال الشاقة أو الضارة بالصحة.
4. إذا كان قد صدر بحقه حكم كالسجن مدة خمس سنوات فأكثر.

تاسعاً: جواز رد تعويض الدفعة الواحدة مقابل حساب مدتها:

أجاز النظام للمشترك الذي يعود الانتفاع بأحكامه بعد تسليمه تعويض الدفعة الواحدة أن يطلب رد هذا التعويض مقابل حساب المدة السابقة ضمن مدة اشتراكه وذلك في الأحوال الآتية:

1) إذا كان المشترك على رأس عمل خاضع للنظام في بداية العمل به وصرف التعويض طبقاً للنظام السابق بشرط أن يبدي رغبته في رد التعويض كاملاً دفعة واحدة خلال سنة من ذلك التاريخ.

2) إذا كان المشترك قد عاد إلى العمل الخاضع للنظام بعد العمل به ويكون قد تسلم التعويض المقطوع طبقاً للنظام الجديد بشرط أن يرد مبلغ التعويض كاملاً دفعة واحدة خلال سنة من تاريخ عودته للعمل.

3) إذا كان المشترك قد تسلم التعويض خلال 1421 هـ متى كانت مدة الاشتراك المنصرف عنها التعويض 120 شهراً أو 60 شهراً على الأقل بشرط رد التعويض كاملاً دفعة واحدة خلال سنة من تاريخ بدء العمل بالنظام.

عاشراً: القواعد التي تحكم استحقاق أفراد العائلة:

تحديد أفراد العائلة:

1. أرملة أو أرمل المشترك المتوفي.
2. أرمل المرأة المشتركة ويقصد به الشخص الذي توفيت زوجته المشتركة في النظام إذا كان عاجزاً عن الكسب وإلى حين زوال عجزه.
3. أبناء المشترك الذين تقل أعمارهم عن (21) سنة حتى إكمال هذا السن ويتم تمديد السن الاستحقاق (26 سنة) إّذا كانوا يكملون دراستهم ولا يشترط أي حد أقصى للسن للعاجزين منهم.
4. بنات المشترك أي كان عمرهن وحتى تاريخ زواجهن.
5. أب وأم المشترك اللذان كانا تحت إعالته في تاريخ وفاته بشرط أن يكون الأب غير قادر على العمل أو تجاوز الستين من عمره ولا يعمل.
6. أبناء وبنات الابن الذي توفي أثناء حياة المشترك في النظام وكانوا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط الأبناء والبنات.
7. أخوة وأخوات المشترك الذين كانوا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط الأبناء والبنات.
8. جد وجدة المشترك اللذان كانا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط استحقاق الأب والأم.

منافع أفراد العائلة:

1. يوزع المعاش بالكامل بالتساوي على أفراد العائلة المشترك المستحقين إذا كانوا ثلاثة أو أكثر ونسبة (75%) من قيمة المعاش إذا كانا اثنين، ونسبة 50% إذا كان المستحق شخصاُ واحداً ويشترط ألا يقل نصيب كل فرد من أفراد العائلة عن 300 ريال بحيث لا يتجاوز مجموع هذه الأنصبة (1725) ريال أو متوسط الأجور الذي تم حساب المعاش على أساسه أيهما أكبر.
2. في حالة زواج الأرملة أو البنت أو بنت الابن أو الأخت بعد تاريخ وفاة المشترك يصرف لها منحة زواج بواقع (18) شهراً من قيمة نصيبها في المعاش لمرة واحدة ويتم إيقاف الصرف لها وإذا طلقت أو ترملت بعد ذلك يتم إعادة إدراجها ضمن المستحقين.

3. في حالة طلاق أو ترمل البنت أو الابن أو الأخت التي لم تكن مستحقة وقت وفاة المشترك يتم إدراجها ضمن المستحقين.
4. في حالة عودة العجز للابن أو الأخ أو ابن الابن الذي سبق قطع نصيبه لزوال عجزه يتم إدراجه ضمن المستحقين.
5. في حالة وفاة المترك الذي توافرت لديه مدة الاشتراك التي تؤهل أفراد عائلته لصرف معاش الوفاة أو وفاة صاحب معاش (تقاعد أو عجز غير مهني) يصرف لأفراد عائلته منحة تساوي ثلاثة أشهر من قيمة المعاش بحد أقصى عشرة آلاف ريال توزع بينهم بالتساوي فإذا لم يوجد سوى مستحق واحد تصرف له بالكامل.

الحالات التي يجوز فيها لأفراد العائلة الجمع بين المنافع:

1. تجمع الأرملة بين معاشها المستحق عن نفسها ونصيبها المستحق لها عن زوجها المشترك في النظام ويسري هذا الحكم على الأرمل العاجز كما تجمع الأرملة بين نصيبها في المعاش ودخلها من العمل.
2. يجمع الأبناء والبنات بين ما يستحق لهم من معاش عن الأب وما يستحق لهم من معاش عن الأم.
3. يجمع أبناء وبنات الابن بين ما يستحق لهم عن الجد والجدة المشتركين في النظام وما يستحق لهم عن الأب والأم.
4. يجمع العاجز من أفراد العائلة بين المعاشات والتعويضات المستحقة له.
5. في حالة استحقاق أي الوالدين أو الاخوة أو الاخوات أو الجدين لأكثر من معاش فإنه يحصل على الأكبر منها وإذا قل المعاش الأكبر عن 3000 ريال يكمل له الفرق من المعاش الأقل.
6. في حالة التحاق أي من المستحقين ما عدا الأرملة بعمل يدر عليه دخلاً يساوي أو يزيد على نصيبه من المعاش يتم إيقاف صرف نصيبه وإذا كانت قيمة المعاش تزيد على الأجر يدفع له من المعاش ما يكمل مبلغ 3000 ريال كحد أقصى.

منافع فرع الإخطار المهنية

يطبق فرع الأخطار المهنية على السعوديين وغير السعوديين ونسبة الاشتراك فيه 2% من الأجر يدفعها صاحب العمل بالكامل.

يشترط لانتفاع العامل بمزايا فرع الأخطار المهنية أن يكون صاحب العمل قد اشترك عنه بالفعل ويسدد الاشتراك قبل حدووث الإصابة واستثناء من ذلك تقبل الإصابة كإصابة عمل إذا وقعت خلال الشهر الذي التحق فيه العامل بالعمل أو خلال الشهر التالي له بشرط أن يسدد صاحب العمل الاشتراكات المستحقة.

أولاً: تعريف إصابة العمل والإبلاغ عنها:

تعتبر إصابات العمل أي من الحالات الآتية:

1. الحادث الذي يقع للمشترك أثناء العمل أو بسببه.
2. الحادث الذي يقع للمشترك أثناء طريقه من مسكنه إلى محل عمله وبالعكس أو أثناء طريقه من مكان عمله إلى المكان الذي يتناول فيه طعامه أو تأدية صلاته أو بالعكس.
3. الحادث الذي يقع للمشترك أثناء تنقلاته التي يقوم بها بقصد أداء مهمة كلفه بها صاحب العمل.
4. الإصابة بأي من الأمراض التي يثبت أن سببها العمل.
5. الإصابة بأي من الأمراض المحددة في جدول الأمراض المهنية.

- يلتزم المصاب أو من ينوب عنه بإبلاغ صاحب العمل عن الإصابة خلال سبعة أيام من تاريخ وقوعها أو الانتكاسة أو المضاعفة أو اكتشاف المرض ويلتزم صاحب العمل أو من ينوب عنه بإبلاغ مكتب المؤسسة عن الإصابات التي لا تكفي لها الإسعافات الأولية خلال ثلاثة أيام من تاريخ إبلاغه أو علمه بوقوع هذه الإصابة.

ثانياً: المنافع التي يحق للمشترك المصاب الحصول عليها:

ا) العناية الطبية:

تقدم المؤسسة العناية الطبية للمصابين بإصابة عمل من خلال المستشفيات والمراكز الطبية الخاصة التي تتعاقد معها بهدف علاجهم ويتم ذلك دون حدود طوال ما تقتضيه حالة المصاب الصحية وتشمل العناية

الطبية خدمات التشخيص والعلاج والأدوية والمستلزمات الطبية والأطراف الصناعية كما تشمل نفقات انتقال وإقامة المصاب والمرافق له إذا قررت اللجنة الطبية ضرورة وجود مرافق.

ب) التعويضات النقدية:

1- البدل اليومي:

إذا أدت الإصابة إلى عجز المصاب مؤقتاً عن العمل فإنه يستحق بدلاً يومياً عن كل يوم من أيام اقعاده عن العمل وذلك بنسبة (100%) من الأجر اليومي للمصاب وينخفض إلى (75%) إذا كان المصاب تحت العلاج على نفقة المؤسسة ولا يجوز االجمع بين البدل اليومي والأجر أو بينه وبين العائدة ويبدأ صرف البدل اعتباراً من اليوم التالي لوقوع الإصابة وحتى يوم استعادة المصاب قدرته على العمل أو شفائه أو ثبوت عجزه المستديم أو وفاته.

2- عائدة العجز الكلي المستديم

- إذا أدت الإصابة إلى عجز المشترك السعودي عجزاً كلياً مستديماً فإنه يستحق صرف عائدة شهرية تعادل (100%) من متوسط أجوره خلال الأشهر الثلاثة السابقة للشهر الذي حدثت فيه الإصابة.
- يخضع عائد المشترك صاحب العجز الكلي لفحوص طبية دورية تحددها اللجنة الطبية المختصة ولمدة خمس سنوات تالية على تاريخ تخصيص العائدة ويتم إعادة النظر في هذه العائدة على أساس درجة العجز إلى أن يتم تقديرها.
- إذا قررت اللجنة الطبية المختصة حاجة المشترك المصاب معونة الغير فإنه يحصل على (50%) من قيمة العائدة بشرط ألا يزيد الحد الأقصى لها عن (3500) ريال ويخضع المشترك لفحوص طبية دورية لمدة عشر سنوات لتقييم مدى استمرار حاجته إلى هذه المعونة وتصبح بعد ذلك نهائية إذا قلت قيمة العائدة عن (1500) ريال يتم رفعها إلى هذا القدر.

3- عائدة العجز الجزئي المستديم:

إذا أدت الإصابة إلى عجز المشترك السعودي عجزاً جزئياً نسبته من (50%) إلى أقل من (100%) يحصل المشترك على عائدة بنسبة عجزه من عائدة العجز الكلي وينتفع المصاب بمعونة الغير إذا ما قررت اللجان الطبية أحقيته لها مع مراعاة الأحكام السابقة الخاصة بالفحوص الطبية سواء للعائدة أو لمعونة الغير.

4- التعويض المقطوع للعجز الجزئي المستديم الذي تقل نسبته عن (50%):

إذا قلت درجة العجز الناشئ عن الإصابة عن 50% فإن المصاب سواء كان سعودياً أو غير سعودي يحصل على تعويض مقطوع يحسب عليه أساس نسبة هذا العجز مضروبة في عائدة العجز الكلي بالحدود الآتية:

ا. إذا كان سن المشترك المصاب لم يزد على الأربعين فإنه يحصل على تعويض مقطوع يساوي 60 مرة من العائدة الشهرية (قيمة عائدة العجز الكلي +نسبة العجز + 60 مرة)

ب. إذا كان سن المشترك يزيد على الأربعين يتم تخفيض التعويض بمقدار عدد من العائدات الشهرية مساوي لعدد السنوات التي تزيد على الأربعين بحيث لا تقل التعويض عن (36)مرة ولا يتجاوز التعويض مبلغ (16500) ريال . مثال:

مصاب عمره 39 عاماً نسبة عجزه 48% ومتوسط أجوره (2000) ريال فإن التعويض يحسب كالآتي :

2000 + 48% + 60 = 57، 600 ريال

على فرض أن المصاب في المثال السابق عمره (54) فإنه سيتم تخفيض التعويض بعدد 41 مرة ليصبح العدد 46 وعلى نفس البيانات السابقة تكون قيمة التعويض = 2000 ، 46%48 = 44 ، 160 ريال.

التعويض المقطوع الذي يدفع للمشترك الغير سعودي:

في حالة تعويض المشترك غير السعودي لإصابة عمل فإنه يدفع له تعويض مقطوع بدلاً من العائدة على النحو التالي:

- إذا أدت الإصابة إلى عجز كلي مستديم (100%) فإن المصاب يستحق صرف تعويض مقطوع مقداره (48) شهراً من قيمة العائدة التي كان من المفترض حصوله عليها بحد أقصى مقداره (33000) ريال ويدخل في حساب قيمته التعويض معونة الغير التي تقررها للجنة الطبية المختصة.

- إذا أدت الإصابة إلى حدوث عجز جزئي نسبته (50%) إلى أقل من (100%) فإنه يحصل على تعويض مقطوع يعادل 60 شهراً من قيمة العائدة المفترضة بحد أقصى 165000 ريال.

- إذا أدت الإصابة إلى وفاة المشترك المصاب فإن أفراد عائلته يحصلون على تعويض مقطوع يعادل (84) شهراً يتم حسابه على أساس العائدة التي كان من المفترض أن يحصل عليها المشترك وذلك بحد أقصى 230000 ريال يتم توزيعها على أفراد العائلة بالتساوي.

نفقات تجهيز ونقل الجثمان

تقوم المؤسسة بدفع نفقات نقل جثمان المشترك الذي توفي وهو يتقاضى عائدة عجز مستديم إلى موطنه وتتحمل أيضاً نفقات نقل جثمان المصاب الذي توفي وهو على رأس العمل بسبب الإصابة.

ثالثاً: القواعد التي تحكم استحقاق أفراد العائلة:

تحديد أفراد العائلة:

1. أرملة أو أرمل المشترك المتوفي.
2. أرمل المرأة المشتركة ويقصد به الشخص الذي توفيت زوجته المشتركة في النظام إذا كان عاجزاً عن الكسب وإلى حين زوال عجزه.
3. أبناء المشترك الذين تقل أعمارهم عن (21) سنة حتى إكمال هذا السن ويتم تمديد السن الاستحقاق (26 سنة) إّذا كانوا يكملون دراستهم ولا يشترط أي حد أقصى للسن للعاجزين منهم.
4. بنات المشترك أي كان عمرهن وحتى تاريخ زواجهن.
5. أب وأم المشترك اللذان كانا تحت إعالته في تاريخ وفاته بشرط أن يكون الأب غير قادر على العمل أو تجاوز الستين من عمره ولا يعمل.
6. أبناء وبنات الابن الذي توفي أثناء حياة المشترك في النظام وكانوا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط الأبناء والبنات.
7. أخوة وأخوات المشترك الذين كانوا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط الأبناء والبنات.
8. جد وجدة المشترك اللذان كانا تحت إعالته في تاريخ وفاته بذات شروط استحقاق الأب والأم.

حالات استحقاق أفراد العائلة:

يستحق أفراد العائلة الصرف في الحالات الآتية:

1. في حالة وفاة المشترك نتيجة إصابة عمل أو سبب انتكاسة الاصابة أو مضاعفتها.
2. في حالة وفاة صاحب عائدة العجز الكلي أو الجزئي المستديم سواء كان مستلماً العائدة أو كان مستحقاً لها.

منافع أفراد العائلة:

1. توزع العائدة بالكامل بالتساوي على أفراد العائلة المستحقين إذا كانوا ثلاثة أو أكثر ونسبة (75%) من قيمة العائدة إذا كانا اثنين، ونسبة 50% إذا كان المستحق شخصاُ واحداً ويشترط ألا يقل نصيب كل فرد من أفراد العائلة عن 300 ريال بحيث لا يتجاوز مجموع هذه الأنصبة (1725) ريال أو متوسط الأجور الذي قدرت العائدة على أساسه أيهما أكبر.
2. في حالة زواج الأرملة أو البنت أو بنت الابن أو الأخت بعد تاريخ وفاة المشترك يصرف لها منحة زواج بواقع (18) شهراً من قيمة نصيبها في العائدة لمرة واحدة ويتم إيقاف الصرف لها وإذا طلقت أو ترملت بعد ذلك يتم إعادة إدراجها ضمن المستحقين.
3. في حالة طلاق أو ترمل البنت أو الابن أو الأخت التي لم تكن مستحقة وقت وفاة المشترك يتم إدراجها ضمن المستحقين.
4. في حالة عودة صاحب عائدة العجز الكلي أو الجزئي المستديم أو وفاة المشترك السعودي بسبب إصابة العمل تصرف لأفراد عائلته منحة تساوي قيمة العائدة عن ثلاثة أشهر بحد أقصى (10000 ريال) توزع بينهم بالتساوي فإذا لم يوجد سوى مستحق واحد تصرف له بالكامل.

الحالات التي يجوز فيها لأفراد العائلة الجمع بين المنافع:

1. تجمع الأرملة بين العائدة المستحقة عن نفسها ونصيبها المستحق لها عن زوجها المشترك في النظام ويسري هذا الحكم على الأرمل العاجز كما تجمع الأرملة بين نصيبها في العائدة ودخلها من العمل.
2. يجمع الأبناء والبنات بين ما يستحق لهم من عائدة عن الأب وما يستحق لهم من عائدة عن الأم.
3. يجمع أبناء وبنات الابن بين ما يستحق لهم عن الجد والجدة المشتركين في النظام وما يستحق لهم عن الأب والأم.
4. يجمع العاجز من أفراد العائلة بين العائدات والتعويضات المستحقة له.

5. في حالة استحقاق أي الوالدين أو الاخوة أو الاخوات أو الجدين لأكثر من عائدة فإنه يحصل على الأكبر منها وإذا قل المعاش الأكبر عن 3000 ريال يكمل له الفرق من المعاش الأقل.

6. في حالة التحاق أي من المستحقين ما عدا الأرملة بعمل يدر عليه دخلاً يساوي أو يزيد على نصيبه من المعاش يتم إيقاف صرف نصيبه وإذا كانت قيمة المعاش تزيد على الأجر يدفع له من المعاش ما يكمل مبلغ 3000 ريال كحد أقصى.

ثانياً: نظم العمل (نظام العمل والعمال)

صدر نظام العمل والعمال بالمرسوم الملكي رقم م/21 في 6/9/1389هـ، وهذا النظام يحكم العلاقة بين رب العمل والعامل وعن طريقه تفرض الدولة قدراً من الرقابة والمتابعة بما يضمن حقوق الطرفين ويحقق التزامهما بالمسئوليات المناطة بهما، وقد صدر حديثاُ لائحة تنظيمية لنظام العمل والعمال ، تنفيذاً لحكم المادة (12) من نظام العمل الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/51 وتاريخ 23/8/1426هـ ونظراً لأهمية عقد العمل وما يتعلق به من واجبات للعمال فإننا نورد تلخيصاً للمواد الخاصة به:

1) عقد العمل :

تعريف عقد العمل: عقد العمل هو عقد مبرم بين صاحب عمل وعامل يتعهد الخير بموجبه أن يعمل تحت إدارة صاحب العمل أو إشرافه مقابل أجر، ويتضمن شروط العمل المتفق عليها بينهما وذلك لمدة محددة من أجل القيام بعمل معين.

النقاط المرتبطة بعقد العمل:

أورد النظام عدداً من المواد المرتبطة بعقد العمل ومنها ما يلي:

مادة (10): يتم توظيف العامل بموجب عقد عمل يحرر من نسختين باللغة العربية، تسلم إحداهما للعامل وتودع الأخرى في ملف خدمته لدى المنشأة ويتضمن العقد بياناً بطبيعة العمل والأجر المتفق عليه وما إذا كان العقد محدد المدة أو غير محدد المدة أو لأداء عمل معين وأية بيانات ضرورية، ويجوز تحرير العقد بلغة اخرى إلى جانب اللغة العربية على أن يكون النص العربي هو المعتمد دوماً.

مادة (11): يحق للمنشأة إلغاء عقد العامل الذي لا يباشر مهام عمله دون عذر مشروع خلال (15) يوماً من تاريخ العقد بين الطرفين إذا كان متعاقداً معه من داخل المملكة وإذا لم يضع نفسه تحت تصرف المنشأة فور وصوله للمملكة إذا كان متعاقداً معه من الخارج.

مادة (12): يعتبر عقد العمل سارياً ومنتجاً لجميع الآثار المترتبة عليه من تاريخ مباشرة العامل الفعلية للعمل ولا تدخل في حساب فترة التجربة إجازة عيد الفطر وعيد الأضحى والإجازة المرضية.

مادة (13): لا يعتبر العامل الذي يعمل لدى المنشأة وفقاً للمواد السابقة تحت التجربة ما لم ينص في عقده صراحة وكتابة على أنه معين تحت التجربة، وتحدد مدة التجربة في عقد عمله بصورة واضحة بشرط ألا تتجاوز تسعين يوماً، ويجوز وضع العامل تحت التجربة مرة أخرى لدى المنشأة بالاتفاق مع العامل وذلك لفترة تجربة ثانية لمدة لا تزيد عن تسعين يوماً بشرط أن تكون في مهنة أخرى أو عمل آخر وفق حكم المادتين (53)، (54) من نظام العمل.

مادة (14): إذا لم تثبت صلاحية العامل خلال فترة التجربة للقيام بواجبات العمل المتفق عليه جاز للمنشأة فسخ عقد العمل دون مكافأة أو إنذار أو تعويض وفقاً للمادة (80) فقرة (6) من نظام العمل بشرط أن تتاح له الفرصة لكي يبدي أسباب معارضته للفسخ.

مادة (15): لا يجوز للمنشأة تكليف العامل بعمل يختلف اختلافاً جوهرياً عن العمل المتفق عليه بغير موافقته الكتابية إلا في حالات الضرورة وبما تقتضيه طبيعة العمل، على أن يكون ذلك بصفة مؤقتة لا تتجاوز ثلاثين يوماً في السنة وعلى أن تتخذ الإجراءات اللازمة في شأن تغيير المهنة في رخصة العمل حين يقتضي الأمر ذلك بالنسبة للعامل غير السعودي.

مادة (16): لا يجوز نقل العامل من مقر عمله الأصلي إلى مكان آخر يقتضي تغيير محل إقامته إذا كان من شأن هذا النقل أن يلحق بالعامل ضرراً جسيماً ولم يكن له سبب مشروع تقتضيه طبيعة العمل.

مادة (17): يستحق العامل المنقول نفقات نقله ومن يعولهم شرعاً ممن يقيمون معه في تاريخ النقل مع نفقات نقل أمتعتهم ما لم يكن النقل بناء على رغبة العامل.

ب) واجبات صاحب العمل (المنشأة):

مادة (78) تلتزم المؤسسة بما يلي :

أ) معاملة عمالها بشكل لائق يبرز اهتمامها بأحوالهم ومصالحهم والامتناع عن كل قول أو فعل يمس كرامتهم أو دينهم .

ب) أن تعطي العمال الوقت اللازم لممارسة حقوقهم المنصوص عليها في هذه اللائحة دون المساس بالأجر .

ج) أن تسهل لموظفي الجهات المختصة كل مهمة تتعلق بالتفتيش أو المراقبة والإشراف على حسن تطبيق أحكام نظام العمل والعمال واللوائح والقرارات الصادرة بمقتضاه ، وأن تعطي للسلطات المختصة جميع المعلومات اللازمة التي تطلب منها تحقيقاً لهذا الغرض .

د) أن تدفع للعامل أجرته في الزمان والمكان اللذين يحددهما العقد أو العرف مع مراعاة ما تقضي به الأنظمة الخاصة بذلك .

هـ) إذا حضر العامل لمزاولة عمله في الفترة اليومية التي يلزمه بها عقد العمل أو أعلن انه مستعد لمزاولة عمله في هذه الفترة ولم يمنعه عن العمل إلا سبب راجع إلى صاحب العمل كان له الحق في أجر ذلك اليوم .

و) على المؤسسة أو وكيلها أو أي شخص له سلطة على العمال تشديد المراقبة بعدم دخول أية مادة محظورة شرعاً أو نظاما إلى أماكن العمل ، فمن وجدت لديه تطبق بحقه بالإضافة إلى العقوبات الشرعية الجزاءات الإدارية الرادعة المنصوص عليها في جدول المخالفات والجزاءات .

ج) واجبات العمال:

مادة 79 : يلتزم العامل بالآتي:

(ا) التقيد بالتعليمات والأوامر المتعلقة بالعمل ما لم يكن فيها ما يخالف نصوص عقد العمل أو النظام العام أو الآداب العامة أو ما يعرض للخطر.

(ب) المحافظة على مواعيد العمل .

(ج) إنجاز عمله على الوجه المطلوب تحت إشراف الرئيس المباشر ووفق توجيهاته .

(د) العناية بالآلات وبالأدوات الموضوعة تحت تصرفه والمحافظة عليها وعلى ممتلكات المنشأة .

(هـ) الالتزام بحسن السيرة والسلوك والعمل عل سيادة روح التعاون بينه وبين زملائه وطاعة رؤسائه والحرص على إرضاء عملاء المنشأة في نطاق اختصاصه وفي حدود النظام .

(و) تقديم كل عون أو مساعدة في الحالات الطارئة أو الأخطار التي تهدد سلامة مكان العمل أو العاملين فيه .

(ز) المحافظة على الأسرار الصناعية والتجارية والإدارية للمنشأة التي تصل إلى علمه بسبب أعمال وظيفته .

(ح) التفرغ التام للعمل بالمنشأة ولا يجوز له ممارسة أي عمل آخر خارج نطاق عمله سواء كان ذلك بأجر أو بدون أجر .

(ط) الامتناع عن استغلال عمله بالمنشأة بغرض تحقيق ربح أو منفعة شخصية له أو لغيره على حساب مصلحة المنشأة .

(ي) إخطار المنشأة بكل تغيير يطرأ على حالته الاجتماعية أو محل إقامته خلال أسبوع على الأكثر من تاريخ حدوث التغيير .

(ك) التقيد بالتعليمات والأنظمة والعادات والتقاليد المرعية في البلاد .

(ل) عدم استقبال زائرين في أماكن العمل من غير عمال المنشأة وعملائها .

(م) عدم استعمال أدوات المنشأة ومعداتها في الأغراض الخاصة .

بالإضافة إلى ما تقدم فقد تضمن نظام العمل والعمال الحقوق المادية والاجتماعية وهي كما يلي:

أولاً: المكافآت:

مادة (88): تمنح المكافآت للعمال الذي يثبتون نشاطاً وإخلاصاً وكفاءة بشكل يؤدي إلى زيادة الإنتاج أو الذين يؤدون أعمالاً استثنائية إضافة إلى أعمالهم العادية وضمن حدود اختصاصاتهم أو الذين يستحدثون أساليب

وتنظيمات جديدة في العمل تؤدي إلى رفع الكفاءة والطاقة الإنتاجية أو الذين يقومون بدرء خطر أو دفع ضرر بحق المنشأة أو عمالها .

مادة (89): تعتبر تقارير الأداء المنصوص عليها في لائحة تنظيم العمل أساساً يستند إليه في منح المكافأة المنصوص عليها في هذه اللائحة .

مادة (90): تصنف المكافآت إلى فئتين :

أولاً : المكافآت المعنوية كالآتي :

أ. كتاب الثناء والتقدير .

ب. منح إجازة إضافية بدون أجر

ثانياً : المكافآت المادية وتتضمن :

ا. العلاوات والترقيات الاستثنائية .

ب. مكافآت الإنتاج .

ج. الإكراميات الإضافية .

د. مكافآت الاختراع .

ه. منح تذاكر سفر زيادة عما هو مقرر بلائحة تنظيم العمل .

و. منح إجازة إضافية بأجر .

مادة (91): تمنح المكافآت بقرار من صاحب المنشأة أو من ينيبه في ذلك .

ثانياً: الخدمات الاجتماعية:

مادة (80): تعد المنشأة مكان لإقامة الصلاة في أوقاتها في كل موقع عمل.

مادة (81): يتم صرف راتب الشهر الذي توفي فيه العامل بالكامل لورثته.

مادة (82): تعد المنشأة نظاماً للتوفير والادخار يعتمد من وزارة العمل، ويكون اشتراك العامل فيه اجبارياً.

ثالثاً: التظلم:

مادة (83): مع عدم الإخلال بحق العامل في الالتجاء إلى الجهات الإدارية أو القضائية المختصة يحق له أن يتظلم إلى إدارة المنشأة من أي تصرف أو إجراء يتخذ في حقه ويقدم التظلم إلى إدارة المنشأة خلال ثلاثة أيام من تاريخ العلم بالتصرف أو الإجراء المتظلم منه، ولا يضار العامل من تقديم تظلمه.

مادة (84): يخطر العامل بنتيجة البت في تظلمه في ميعاد لا يتجاوز عشرة أيام من تاريخ تقديمه للتظلم.

إنتهاء الخدمة

مادة (85): تنتهي خدمة العامل في الحالات التالية:

1. انتهاء مدة العقد المحددة سلفاً.
2. استقالة العامل.
3. فسخ العقد لأحد الأسباب الواردة في المادتين (75) و (80) من نظام العمل والعمال.
4. ترك العامل العمل في الحالات الواردة في المادة (81) من نظام العمل والعمال.
5. انقطاع العامل عن العمل لمرضه لمدة تزيد عن خمسة عشر يوماً متصلة أو مدداً تزيد في مجموعها عن 45 يوماً متقطعة خلال السنة التعاقدية الواحدة.
6. عجز العامل عجزاً كلياً عن أداء العمل المتفق عليه ويثبت ذلك بتقرير طبي معتمد.
7. وفاة العامل.
8. إذا ألغت السلطات الحكومية المختصة رخصة عمل أو إقامة العامل الغير سعودي أو عدم تجديدها أو إبعاده عن البلاد.

مادة (86): في الأحوال التي تتطلب فيها أحكام نظام العمل الفسخ أو انتهاء عقد العمل ضرورة توجيه إخطار إلى الطرف الآخر يراعي ما يلي:

أ. أن يكون الإخطار خطياً.

ب. أن يتم تسليم الإخطار في مقر العامل ويوقع الطرف المرسل إليه الإخطار مع توضيح تاريخ الاستلام.

ت. إذا امتنع الطرف الموجه إليه الإخطار عن الاستلام أو رفض التوقيع يرسل إليه الإخطار بخطاب مسجل على عنوانه المبين في ملف خدمته لدى المنشأة.

مادة (87): تعاد للعامل حال انتهاء خدمته وبناء على طلبه مستنداته الخاصة المودعة بملف خدمته، كما تعطى المنشأة للعامل شهادة الخدمة المنصوص عليها في المادة (64) من نظام العمل والعمال وذلك دون أي مقابل.

تطبيقات على الوحدة الثالثة (طبيعة العمل)

((التطبيق الأول))

(ورشة عمل)

يقوم المدرب بتقسيم المتدربين إلى ثلاث مجموعات كل مجموعة تختار رئيساً لها وذلك لدراسة ما يلي:

المجموعة الأولى: مزايا وعيوب نظام التأمينات الاجتماعية؟

المجموعة الثانية:: كيف يمكن أن يستفيد الموظف من نظام التأمينات الاجتماعية؟

المجموعة الثالثة: مزايا وعيوب العمل بالقطاع الخاص؟

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

قيم وأخلاقيات العمل

قيم وأخلاقيات العمل

٤

قيم وأخلاقيات العمل

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بأخلاقيات العمل المشروعة وغير المشروعة.

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- التعرف على مفهوم أخلاقيات العمل.
- الإلمام بأخلاقيات العمل الإيجابية (المشروعة)، والسلوكيات السلبية (غير المشروعة)

المحتوى

تشمل هذه الوحدة على ما يلي:

- تعريف أخلاقيات العمل.
- مفهوم أخلاقيات العمل.
- أخلاقيات الوظيفة الإيجابية (المشروعة).
- السلوكيات السلبية (غير المشروعة).
- تطبيقات على قيم وأخلاقيات العمل.

الجدارة: معرفة الأخلاقيات المشروعة والغير مشروعة

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع التركيز على أهمية التمسك والمحافظة على الأخلاقيات الإيجابية (المشروعة) ، والحذر كل الحذر من السلوكيات السلبية (غير المشروعة).

قيم وأخلاقيات العمل

تعريف أخلاقيات العمل:

القواعد والمبادئ والقيم والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك العاملين المحمود المستحب، والتي يجب عليهم الالتزام بها وعدم الخروج عليها.

تعريف آخر: هي الممارسات الإيجابية والسلبية التي يقوم بها الموظف ومن خلالها يمكن تقييمه والتعرف على الكيفية التي يؤدي بها الواجب الوظيفي.

- ماذا يقصد بالواجب الوظيفي؟

الواجب الوظيفي: ما طلب فعله على سبيل الإلزام.

مفهوم أخلاقيات العمل:

إن تحديد أخلاقيات العمل يقتضي مناقشة وتعريف العديد من المفاهيم الفرعية الأخرى كمفهوم السلوك الإنساني، ومفهوم الوظيفة ، ومفهوم الموظف، وتحليل وفهم مفهوم القيم الأخلاقية والاتجاهات التنظيمية، وأخيراً مفهوم الثقافة التنظيمية.

وتعتبر أخلاقيات العمل من الأساسيات المهمة لشغل الوظيفة والتي ينبغي التأكيد عليها بصورة مستمرة حيث أن الدين الإسلامي قد قرر الفضائل الخلقية وحثنا عليها فالصدق والأمانة والإتقان والوفاء بالعقود والعدل والرحمة أخلاق فاضلة محمودة كأساس لأداء العمل وهي جزء من الأخلاقيات الأساسية التي ينبغي على الجميع الالتزام بها. ومن الأخلاقيات المطلوبة التي ينبغي التركيز عليها:

الأخلاق الوظيفية الإيجابية:

جميع الواجبات الوظيفية تتطلب من المكلفين بها الالتزام التام بأخلاق العمل المنصوص عليها في الأنظمة والتعليمات الإدارية العامة ، وهو التزام يصل إلى درجة الوجوب. فالالتزام الوظيفي يعد من أهم الواجبات الوظيفية كونه يمثل وسيلة من وسائل تحقيق الهدف الأساسي للوظيفة وهو تقديم الخدمة بأسلوب يسوده حسن الخلق وطيب المعاملة. ومن أبرز ما يجب أن يلتزم به شاغل الوظيفة أثناء تأديته لمهام وظيفته من الأخلاق ما يلي:

الأمانة:

يقول الله سبحانه وتعالى " إن الله يأمركم أن تؤدوا الأمانات إلى أهلها).

والموظف مؤتمن على وظيفته وعليه أداء عمله بأمانه ونزاهة وعدم تجاوز الأعمال الموكلة إليه من أنظمة وتعليمات خاصة بالوظيفة أو الجهاز أو الخدمة العامة بكاملها وهذا ينطبق على الموظف أياً كان موقعه الوظيفي، فالعمل أمانة وتأديته على أكمل وجه أمانة، وإعطاء الحقوق لأهلها أمانة، قال تعالى " ولا تبخسوا الناس أشياءهم".

الصدق

ويعني أن يتحرى الموظف حقائق الأمور وواقعها بصفة مستمرة بحيث لا يتعمد الكذب أو التحوير أو قلب الحقائق أو إنقاصها أو تشويهها في التعامل مع الأنظمة التي تحكم العمل وتحري أقصى درجات الصدق في التعامل مع الآخرين، وللصدق قيمة عالية فقد حثت عليه الشريعة الإسلامية إذ يقول الله تعالى (يا أيها الذين آمنوا اتقوا الله وكونوا مع الصادقين) وهذا يعني أنه ينبغي على الموظف تجنب الكذب لما له من آثار سلبية على من يقع ضحية لذلك ففي القرآن الكريم يقول الحق تبارك وتعال (إنما يفتري الكذب الذين لا يؤمنون بآيات الله وأولئك هم الكاذبون) وفي الحديث الشريف (إن الصدق يهدي إلى البر والبر يهدي إلى الجنة وإن الكذب يهدي إلى الفجور والفجور يهدي إلى النار).

الصبر والتحمل

ينبغي أن يتحلى الموظف أو الموظفة عند ممارسة العمل بهذه الفضيلة العظيمة فيجب ألا يكون شاغل الوظيفة ملولاً أو متضجراً أو سريع الانفعال وعليه تحمل ما يواجهه في محيط العمل من نقد أو إلحاح ممن وظف لخدمتهم.

والصبر من الفضائل العظيم التي أبرزها الإسلام في مواضع كثيرة منها قوله تعالى (يا أيها الذين آمنوا استعينوا بالصبر والصلاة إن الله مع الصابرين) وهذا يعني أن يتحلى الموظف بهذه الفضيلة كإحدى السمات السلوكية أثناء ممارسة العمل بحيث لا يكون ملولاً كثير الضجر أو سريع الانفعال والتصرف دون روية وعليه تحمل ما يواجهانه في محيط العمل من نقد أو غير ذلك مما يواجهه الموظف في العمل من ضغوط كما أن عليه

تحمل النقد والإلحاح لكون المراجع صاحب حاجة فقد امتدح الله تعالى الصابرين حيث يقول (والكاظمين الغيظ والعافين عن الناس والله يحب المحسنين).

إتقان العمل بقوة وإخلاص:

يحتاج العمل إلى قوة في أداء مهام الوظيفة وهذا يعني توفر الجدارة والكفاءة، قال تعالى (يا أبت استأجره إن خير من استأجرت القوي الأمين). الأصل هو مباشرة الموظف لأعمال ومهام ومسؤوليات وظيفته ومن مستلزمات مباشرة الموظف لأعمال وظيفته أن يكون إيجابياً في مباشرته لهذا العمل بحيث يؤدي عمله بدقة وإخلاص ، وأن يكون هذا الأداء طيلة ساعات العمل الرسمية مما يؤكد وجوب إتقان العمل وحسن أداءه بجميع متطلباته المهنية والسلوكية. فلا يكفي أن يوجد موظف في مقر العمل دون أن يؤدي عملاً، بل إنه مكلف بإنجاز القدر المطلوب منه بحكم ومهام وظيفته، وإلا فإنه يعتبرمقصراً، كما يشمل اتقان العمل إجادة العمل ، والسرعة في إنجازه ومحاولة تجنب وقوع الأخطاء، كما تؤكد على ذلك إدارة الجودة الشاملة حيث يتم تعريف الجودة بأنها: " أداء العمل من أول مرة وكل مرة بأقل الأخطاء" . والعمل المتقن مطلوب وضروري، وهو ما حث عليه رسول الله صلى الله عليه وسلم بقوله "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

البشاشة وطلاقة الوجه :

وتعني استقبال الموظف لزواره ومراجعيه بصرف النظر عن صفاتهم أو مراكزهم بالكلمة الطيبة والوجه الطلق حتى ولو لم يكن بينه وبينهم قرابة أو صداقة أو معرفة أو واسطة لما في ذلك من الود والرحمة والتعامل الحسن الذي يعود للجميع بالخير، وذلك مصداقاً لقول الله عز وجل (وقل لعبادي يقولوا التي هي أحسن إن الشيطان ينزغ بينهم إن الشيطان كان للإنسان عدواً مبيناً) (الآية 53 من سورة الإسراء. وقوله عليه الصلاة والسلام (لا تحقرن من المعروف شيئاً ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق).

التحلي بالقول الطيب

على الموظف عند التعامل مع الآخرين استخدام الألفاظ الطيبة التي تدل على التقدير والاحترام والبعد عن الألفاظ البذيئة؛ لما يؤدي القول الطيب من آثار إيجابية على الأنفس والأعمال ولكون ذلك من صفات المؤمنين، قال تعالى : "لا يحب الله الجهر بالسوء من القول إلا من ظلم وكان الله سميعاً عليماً" (الآية 149 سورة النساء)، وكذلك يتطلب هذا الواجب عدم السخرية من أحد أو احتقاره لأي سبب من الأسباب : "يأيها الذين

آمنوا لا يسخر قوم من قوم عسى أن يكونوا خيراً منهم ولا نساء من نساء عسى أن يكن خيراً منهن ولا تلمزوا أنفسكم ولا تنابزوا بالألقاب بئس الاسم الفسوق بعد الإيمان ومن لم يتب فأولئك هم الظالمون" (الآية 11 سورة الحجرات).

المظهر اللائق

ينبغي على الموظف الاهتمام بحسن المظهر وملائمة الهندام وطيب الرائحة وخاصة أثناء وقت الدوام، فقد حث ديننا الحنيف على أن يتحلى المسلم بتلك الخصلة في بيته وعمله وفي بيوت الله (يا بني آدم خذوا زينتكم عند كل مسجد) وفي السنة (إن الله جميل يحب الجمال) كما أن أنظمتنا الوظيفية تطالب بذلك وقد جعل المظهر اللائق للموظف من ضمن معايير تقوية الأداء الوظيفي.

مساعدة ذوب الاحتياجات الخاصة

إن مبدأ العدالة والمساواة بين الناس أمر مطلوب من الجميع إلا أن مراعاة ذوي الاحتياجات الخاصة كالمسنين والمعاقين لا يخل بهذه المبادئ كونهم محتاجين بسبب ظروفهم الإنسانية.

احترام الرؤساء ولزملاء

وهو ما يتطلب التعامل بين زملاء العمل بكل أدب وتقدير، كما أن على المرؤوسين توقير رؤسائهم والتزامهم اللباقة والأدب عند مقابلتهم أو مخاطبتهم، يقول المولى –عز وجل (يأيها الذين آمنوا أطيعوا الله وأطيعوا الرسول وأولي الأمر منكم فإن تنازعتم في شيء فردوه إلى الله والرسول إن كنتم تؤمنون بالله واليوم الآخر ذلك خير وأحسن تأويلا) (الآية 59 سورة النياء). فالعلاقة الحسنة بين الرئيس والمرؤوس وبين الموظف وزملائه تسهم في تعميق روح المودة والتعاون وبالتالي إنجاز العمل وتطوير أساليبه وهذا لا يعني قفل الباب أمام الاختلاف في الرأي أو الحوار بين الرئيس والمرؤوس فيما يتعلق بشؤون العمل، وإنما المقصود أن يكون الحوار بينهما في حدود الأدب واللياقة والاحترام المتزن الواجب تجاه الرئيس، وحسن التهاطب مع الرؤساء لا يعني بأي حال من الأحوال عدم إبداء الملاحظات أو تقديم الاقتراحات التطويرية بجديتها وقيمتها بأسلوب طرحها المتميز بحيث تشمل آداب اللياقة والأدب.

الإحساس بالواجب (المحافظة على أوقات العمل والتفرغ للوظيفة):

قيام الموظف بواجبات الوظيفة التي يشغلها مقابل الراتب الذي يتقاضاه واجب عليه ليس فضلاً منه، وأي تقصير في ذلك الواجب يعد إخلالاً بالالتزامات الوظيفية.

وهو أن يعمل الموظف بشعور تام بالمسؤولية وعدم صرف أي جزء من ساعات العمل الرسمية المخصصة للوظيفة لأي نشاط خارج حدودها إلا ما يكلف به من قبل المسؤول عنه بشكل رسمي ، يقول الله تعالى (إن الذين آمنوا وعملوا الصالحات إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا). والمحافظة على أوقات الدوام والتفرغ لأعمال الوظيفة، والانضباط في الدوام ينضوي تحت مفهوم الأمانة بحيث يتطلب الأمر الحضور للعمل في بداية الدوام المحدد والانصراف من الدوام في نهايته وعدم الخروج خلاله إلا للمهمات الرسمية أو بالاستئذان في حالات خاصة.

عدم الانفراد بالرأي

من واجب الموظف بصرف النظر عن مركزه الوظيفي، أن يكون رأيه في كل ما يتعلق بالعمل مستنداً إلى ما ورد في الأنظمة واللوائح والقرارات ذات العلاقة بحيث لا يأتي برأي لا يستند إلى هذه المصادر إلا ما يستدعي الاجتهاد في حدود الصلاحية المتاحة. وإذا لم يوجد بهذه المصادر ما يستند إليه فعليه التشاور مع رؤسائه وزملائه (وأمرهم شورى بينهم)، وهذا لا يعني قفل باب التطوير والتحسين وإنما التأكيد على احترام الأنظمة والتعليمات العامة وما يقدم كتطوير وتحسين وتجديد واجتهاد يجب أن يكون وفق الضوابط والإجراءات النظامية والتنظيمية ذات العلاقة.

المحافظة على المال العام

يتطلب القيام بأعمال الوظيفة العامة بكفاءة المحافظة على الأموال والممتلكات العامة بما في ذلك المكاتب والأثاث والمواد المكتبية ونحو ذلك من مختلف الأدوات والمواد مما يوضع تحت تصرف الموظف وعلى مسؤوليته وحسن استخدامها وعدم التفريط فيها وعدم السماح لأحد العبث بها أو إساءة استخدامها.

المحافظة على أسرار العمل

مع أن المحافظة على المعلومات والوثائق التي يطلع عليها الموظف بحكم عملها، والتي تتصف بالسرية يعتبر من الواجبات الوظيفية الملقاه على عاتق الموظف ، إلا أنه إضافة لذلك يعتبر الالتزام بهذا الواجب

دليلاً على تقييد الموظف بتعاليم الدين الحنيف الذي يحث على تجنيب الغيبة من خيانة الأمانة الوظيفية وقد تضوي في مفهوم قوله عز وجل (يا أيها الذين آمنوا لا تخونوا الله والرسول وتخونوا أماناتكم وأنتم تعلمون).

الوساطة

يطلق على الوساطة أحياناً (الشفاعة) وهي : " السعي في قضاء حاجات الناس ومصالحهم التي تكون عند الآخرين بطريقة الشفاعة في قضاءها وإيصالها إلى المشفوع لهم)، كما عرفت على أنها (الشفاعة لدى مسؤول أو ولي أمر لرفع مظلمة أو توصيل حق أو جلب منفعة لا تضر بالآخرين) والشفاعة الحسنة هي التي تعني السعي في قضاء حاجات الناس ومصالحهم لدى الآخرين فالشفاعة الحسنة أثنى المولى عز وجل على فاعلها بقوله سبحانه وتعالى "من يشفع شفاعة حسنة يكن له نصيب منها" وبالمقابل فقد ورد ذم الواسطة أو الشفاعة السيئة في القرآن الكريم (ومن يشفع شفاعة سيئة يكن له كفل منها) ومن هذا يتضح أنه يوجد نوعين من الوساطة:

1) الوساطة الحسنة: هي التي تتم لرفع مظلمة أو توصيل حق، وتسهم في إرجاع الحقوق لأصحابها أو رفع الظلم عن المستضعفين والمغبونين أو مساعدة المحتاجين.

2) الوساطة السيئة: هي التي تتم لإقرار باطل أو إبطال حق ، أو هضم لحقوق الآخرين وإلحاق الضرر بهم، أو تشفع بقصد مادي وهي أمر غير مشروع وفقاً للحديث الشريف: " من تشفع لأخيه شفاعة ، فأهدى له عليها هدية فقبلها منه ، فقد أتى باباً عظيماً من أبواب الربا" (حديث حسن . سنن أبو داوود).

السلوكيات السلبية

تعريف السلوكيات السلبية

تعرف السلوكيات السلبية بأنها مجموعة الممارسات غير المحمودة أو غير المشروعة التي يحظر على الموظف القيام بها، وذلك لأنها تتنافى مع الأنظمة والقوانين والمبادئ والقيم الأخلاقية النبيلة.

هذا هو نمط آخر من السلوك المدان في الآدارة يصدر غالباً من بعض العاملين الحانقين والمعقدين لدوافع عبثية وعدائية أو لأسباب مرضية، فهم يتعمدون التقصير والإهدار والضياع لنفثوا حقدهم أو ليعبروا عن عدم رضاهم عن إدارتهم أو منظماتهم، وربما عن عدائهم للنظام بوجه عام. ويدخل في هذا النمط العدائي الكثير

من التصرفات التي لا تسمح بها القوانين ولا تقرها القيم والآداب ولا تخدم المصلحة العامة. كالتكاسل المتعمد عن أداء الواجبات الرسمية، عدم الالتزام بالوقت الرسمي وعدم توظيفه لصالح المنظمة، الإهمال المتعمد للأشياء والمعدات والمواد الأولية والوسائل، حجب المعلومات أو تحريفها أو تسريبها لجهات مغرضة، زرع الفرقة والعداوة بين العاملين، الإساءة للمراجعين وتأليبهم على المنظمة وإدارتها. يمكن تحديد السلوكيات السلبية كما يلي:

إفشاء أسرار العمل:

أسرار العمل من الواجبات التي يجب على الموظف المحافظة عليها والعمل على عدم إفشاءها ومنها الأسرار الويفية وما تتضمنها من معلومات وبيانات ووثائق، أتيح للموظف، بحكم منصبه ووظيفته ، الاطلاع عليها، ولم يكن بمفقدوره تحقيق ذلك لولا المركز الوظيفي الذي يشغله. وتهدف المحافظة على سرية العمل إلى تحقيق المحافظة على المصلحة العامة من خطورة إفشاء الأسرار، أو نشر معلومات قد تلحق الضرر بمصالح المنظمة.

إساءة استعمال الصلاحيات واستغلال النفوذ

الصلاحيات هي الحقوق الرسمية التي تعطى للعاملين للنهوض بمسؤولياتهم بحكم الوظيفة التي يشغلونها، وتوثق هذه الحقوق بلوائح نظم . أما النفوذ فهو درجة التأثير التي يتمتع بها الموظف بين زملائه والعاملين معه لاعتبارات ضخصية مهنية، فيصبح قادراً على توجيه القرارات أو الإجراءات بطرق غير رسمية ومن دون أن يكون لتأثيره هذا أي سند أو مصدر قانوني. وإذا كانت الصلاحيات الرسمية تفعل فعلها في نطاق المنظمة الرسمية وبين مستوياتها الداخلية فإن النفوذ يمكن أن يؤدي أدواراً فاعلة، ومؤثرة داخل المنظمة وخارجها. وقد يكون النفوذ مستمداً من المكانة الاجتماعية أو الأسرية للموظف، وهي جميعاً مصادر غير رسمية لكنها مهمة لإضفاء الهيبة والجاه في الأوساط الرسمية وغير الرسمية.

وإساءة استعمال الصلاحيات أو استخدام النفوذ من الممارسات السلبية التي قد تتم بالتعسف والتشدد في تمرير بعض المعاملات التي تخص شريحة أو شرائح معينة أو حرمانها بدون وجه حق من التمتع بالمزايا أو بالخدمات العامة التي يتمتع بها أقرانهم، كما يمكن أن يتم بالتهاون والساهل أو التغاضي عن تطبيق القوانين أو االنظم أو التعليمات الواجب الالتزام بها عند التعامل مع شريحة أو شرائح أخرى، ويشتد الأثر السلبي لهذه الممارسة إذا كانت لمضاعفة المكتسبات الشخصية.

الغش والتدليس

والغش بكل أشكاله وصوره نمط سلوكي يرتبط بالفساد ويصب فيه، سواء وقع ذلك في المعاملات الاقتصادية أم المدنية، ويهدف منه إلى تحقيق أغراض خاصة أو التنصل من التزامات وظيفية عامة، لما يؤدي ذلك من تغيير الحقائق بالغش والتدليس والانحراف واستغلال الوظيفة. وقد حرم الإسلام هذا النمط السلوكي السلبي كما حرمته الأنظمة والقوانين وفرضت العقوبات على مقترفيه. ففي الحديث الشريف: من غشنا فليس منا، وهذا حكم قاطع في عزل الفرد الذي يغش قومه أو جماعته أو مؤسسته عن عضويتهم أو عضويتها.

الابتزاز

وقد يلتقي الابتزاز مع الرشوة في النهاية، لكن الذي يميز الابتزاز عن الرشوة هو أن الأخيرة تدفع طواعية من قبل مقدمها وبرضاه لكونها تحقق له منفعة أو مصلحة أو تدفع عنه أذى أو ضرر. في حين ينطوي الابتزاز على استخدام التهديد بالإيذاء الجسدي والنفسي أو الإضرار بالسمعة والمكانة الاجتماعية بتلفيق الفضائح أو إلصاق التهم ونشر الأسرار، مما يجبر الشخص المبتز على الدفع مكرهاً لمن يبتزه. وهذه الممارسة تعد بحق شكلاً خطيراً من أشكال الفساد الإداري الذي تبتلى به بعض الأقطار وبعض المؤسسات دون أن ينال مقترفوها العقاب الذي يستحقونه.

التحيز والمحاباه

يعتبر هذا النمط من السلوك المدان ينطلق من دوافع قبلية أو عنصرية أو إقليمية أو طائفية تقوم على التمييز بين الناس أو بين جنس وآخر أو بين المناطق أو بين شرائح المجتمع وفئاته لاعتبارات عرقية أو عقائدية أو طبقية، تؤدي في النهاية إلى تفريق الصفوف وشق الوحدة الوطنية وغرس العداء والحقد في النفوس، وتأليب البشر بعضهم على بعض، وإضعاف ثقتهم بنزاهة الإرادة وعدالتها وهو حروج على المبادئ القانونية التي تعمل على المساواة والعدالة بين الناس، وهو إضعاف للقيم المؤسسية والوظيفية المؤكدة على الحياد والموضوعية والدقة في اتخاذ القرارات والمواقف.

إن مناصرة جهة واستعداء أخرى يولد ردود فعل غاضبة ومنفعلة بين موظفي الإدارة والمتعاملين معها، وهذه بدورها تولد أنماطاً فاسدة مماثلة ومعامسة تضعف الانتماء وبالتالي تضعف الولاء وتشعر الفئات المحرومة بالغربة والاحباط وكثيراً ما تدفع شريحة من الموظفين الانسحاب من الوظيفة في وقت مبكر.

الاختلاس

وهو عبث الموظف العام بالأموال العامة المؤتمن على حفظها، ويدخل الاختلاس في عموم خيانة الأمانة ويعرف في الشريعة الإسلامية بالغلول (وما كان لنبي أن يغل ومن يغلل يأت بما غل يوم القيامة)، وقال الرسول الكريم صلى الله عليه وسلم (يأيها الناس من عمل منكم لنا على عمل فكتمنا منه مخيطاً فما فوقه فهو غل يأتي به يوم القيامة) وذلك لكون الاختلاس من الجرائم المخلة بالشرف ولا تحدث إلا من ذوي الأخلاق غير السوية ويكون أشد سوءاً وضرراً عنجما يقع من أمن أمانة فخانها.

الرشوة

وهي أخذ مال لتقديم خدمة أو تغيير حقيقة أو حصول الموظف على أجر غير مخصص له، وتعتبر الرشوة من أخطر الجرائم ومن أسوأ الانحرافات الإدارية التي يجب محاربتها بكل قوة والقضاء عليها، وذلك لما يترتب عليها من أضرار وأخطار تهدد المجتمعات ، وعن طريقها تفسد ذمم الناس وضمائرهم، ويضيع الحق وينتشر الظلم والفساد، وتسود روح الاتكالية والنفعية على روح الواجب، حيث يكون الموظف المرتشي قد خان واجبه الوظيفي وسلك مسلكاً أخلاقياً وأمراً غير مشروع لتحقيق مربه ورغباته الخاصة، وهذا السلوك لا يتفق مع الدين والشريعة، ولا مع المبادئ والقيم الأخلاقية التي أمر بها ودعا إليها الإسلام ، ولا يتناسب مع الأنظمة واللوائح، بل إن اللملكة العربية السعودية قد سنت نظاماً خاصاً لمكافحة الرشوة صدر بموجب المرسوم الملكي رقم (15) بتاريخ 7/3/1383 هـ. وقد حاربت الشريعة الغراء استغلال نفوذ الوظيفة العامة والاستفادة منها بغير حق ، وحرمت ذلك وعرضت مرتكبه لأشد العقوبات الدينية والدنيوية. وجريمة الرشوة لا تقتصر على المرتشي وهو الذي يتقاضى من غيره المال أو المنفعة لقاء القيام بمصلحة ما، سواء كان عملاً عن العمل، بل تشمل الراشي وهو الذي يقدم المال أو المنفعة لتحقيق غرضه ، والرائش وهو الوسيط في طلب الرشوة. فقد ورد بنظام مكافحة الرشوة الصادر بالمرسوم الملكي رقم 175 في 28/12/1412 هـ (كل موظف عام طلب لنفسه أو لغيره أو قبل أو أخذ وعداً أو أعطيه لأداء عمل من أعمال وظيفته يعد مرتشياً ويعاقب بالسجن مدة لا تزيد عن عشر سنوات وبغرامة لا تزيد عن مليون ريال أو بأحداهما.

أسباب الرشوة: للرشوة عدة أسباب عديدة ومتنوعة، ويمكن تحديد أبرزها في التالي:

1. ضعف الوازع الديني لدى الفرد وعدم قدرته على استيعاب الدين كمنهج وسلوك.
2. أسباب نفسية واجتماعية ومنها حب الثراء السريع دون مجهود.
3. تعدد متطلبات الحياة المادية، وضعف الدخل مع ارتفاع مستوى المعيشة.
4. سوء تطبيق الأنظمة خاصة في الإدارات ذات العلاقة المباشرة بالجمهور.
5. غياب الرقابة بشكل عام وضعف آلياتها ووسائلها.

التزوير

وهو التلاعب بالحقائق وتزويرها بغرض التأثير على الحقوق. وهو عمل يعد من الجرائم الكبيرة التي ينبغي على الموظف أن يترفع عنها ولذلك فإن الإدانة بالتزوير تؤدي إلى العديد من العقوبات كالسجن والغرامة المالية وذلك حسب نظام مكافحة التزوير الصادر بالمرسوم الملكي رقم 114 في 26/11/1380 هـ. كما يؤدي للفصل من الخدمة، كما يعتبر التزوير جريمة تمثل الانحراف في السلوك الأخلاقي للموظف وصورة من صور استغلال الوظيفة أو المنصب لتحقيق مآرب وأغراض غير مشروعة ترفضها كل المبادئ والقيم والحياة الشريفة الكريمة.

الهدايا والغلول:

هناك تصرفات إدارية أخرى متعددة قد يختلف البعض حول مدى خطورتها، إذ يدلل ظاهرها على البراءة وحسن النية لكنها تؤدي في نتائجها إلى إفساد البعض دون سبق إصرار منهم، أو ربما دون أن يشعروا أنهم اقترفوا ذنباً أو خالفوا شرعاً أو نظاماً. ومن هذه الأنماط تبادل الهدايا بين المراجعين والموظفين أو بين المرؤوسين والرؤساء. فالبعض يفرق بين الرشوة النقدية وبين الهدية العينية التي يقدمها المراجعون المتعاملون معهم، معتمدين على العرف الاجتماعي السائد بين الأصدقاء والأقرباء، أو مستشهدين بالحديث الشريف القائل تهادوا تحابوا. في حين أن أغلب الهدايا التي نراها للموظفين في وقتنا الحاضر لا يراد منها التحابب أو مجرد التعبير عن الود والتقدير الخالص الذي لا تشبه شائبة، وهو ما تقصده الأحاديث الشريفة المذكورة. وقد فات هؤلاء أن الهدايا الملغومة والمبطنة التي تشيع في وقتنا الحاضر، والتي تقدم للموظفين لمقاماتهم ودرجاتهم قد حذر النبي صلى الله عليه وسلم منها بقوله: "هدايا العمال غلول" أي خيانة وسرقة ويجمع أصحاب الرأي من الفقهاء على أن كل هدية تقدم للغير لتكون تجنباً لمكروه أو جلب مصلحة لاحقة تكون مدانة.

ويجتهد أحد الفقهاء فيقول: الأصوب في زمننا عدم قبولها مطلقاً، لأن الهدية تورث إذلال المهدي للمهدي إليه، وفي ذلك ضرر للطرفين ودخول للفساد، وقيل : إن الهدية في مثل هذه الأحوال تطفئ نور الحكمة.

وقد عرف عن النبي صلى الله عليه وسلم محاسبته للولاه الذين يتساهلون في قبول الهدايا من الرعية، وموقفه من الرجل الذي استعمله على جمع الصدقات في البحرين، يؤكد ذلك حين قال هذا العامل للنبي صلى الله عليه وسلم " هذا لكم وهذا أهدي إلي" فرد عليه النبي صلى الله عليه وسلم قائلاً: " ما بال الرجل نستعمله على العمل بما ولانا الله فيقول هذا لكم وهذا أهدي إلي، أفلا يقعد في بيت أبيه وأمه فينظر أيهدى إليه أم لا؟

تطبيقات على قيم وأخلاقيات العمل

قيم وأخلاقيات العمل:

لتوضيح بعض السلوكيات السلبية أو أخلاقيات العمل غير المشروعة، يتبع المدرب الخطوات التالية:

1. يطلب المدرب من كل المتدربين قراءة التطبيق الأول ثم النقاش حول السبب والعلاج.
2. يطلب المدرب من المتدربين عرض إجابتهم ويناقشهم فيها.
3. يسأل المدرب المتدربين، لو كنت صاحب العمل ماذا ستفعل مع العامل صاحب هذا السلوك، ويسجل المدرب إجاباتهم.

في التطبيق الثاني يطلب المدرب من المتدربين أن يجيبوا على الجمل بوضع أمام كل فراغ العبارة المناسبة حتى يرتكز لدى المتدرب الأهمية العظمى لأخلاقيات العمل، والعمل على التقيد بها.

التطبيق الأول

يعمل سالم موظفاً بالاستقبال بإحدى المستشفيات الكبرى، ويأتي سالم إلى العمل في موعده الرسمي ويضع البطاقة، كما يغادر العمل في الموعد الرسمي أيضاً ويضع البطاقة في موعده.

وفي الشهر الماضي وبعد عدة شكاوى من بعض العملاء قام رئيسه المباشر بتحويله إلى التحقيق على أساس ما يلي:

أن سالم يأتي في الموعد الرسمي لكنه لا يجلس في مكانه إلا حوالي ساعتين يومياً فهو يقضي وقته متنقلاً بين زملائه، ثم بغادر المستشفى لقضاء مصالحه الخاصة، ثم يأتي قبل انتهاء الدوام بقليل ، وتكرر ذلك في الأسبوع الأخير كله.

أسباب السلوك

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

العلاج

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

التطبيق الثاني

ضع إشارة صح ✓ للإجابة الصحيحة أو إشارة ✗ للإجابة الخاطئة

نعم لا

1. أسرار العمل أمانة يجب كتمانها.
2. أخلاقيات العمل التزام قانوني ومبدأ ديني.
3. إتقان العمل مبدأ تقتضيه الأعراف المهنية الصحيحة.
4. أخلاقيات العمل المشروعة هي التي تتوافق مع الأنظمة والقوانين المطبقة في المنظمة.
5. إن عدم محافظة الموظف على سرية العمل قد يعرضه للمساءلة القانونية.
6. يعتبر الولاء للوطن من أوجب الواجبات التي تفرضها

المواطنة الصالحة.

7. يستطيع الموظف أن يجمع بين أكثر من عمل عن طريق القطاع الخاص.
8. إفشاء أسرار العمل يعني أن يعطي الموظف معلومات مكتوبة أو منطوقة لآخرين ليس لهم علاقة بالعمل.

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

عادات العمل الناجح

عادات العمل الناجح

٥

عادات الحمل الناجح

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بعادات العمل الناجح.

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- التعرف على عادات العمل الناجح.
- الإلمام بسلوكيات المحافظة على الوظيفة.

المحتوى

تشمل هذه الوحدة على ما يلي:

- مقدمة في كيفية تحقيق النجاح الوظيفي.
- سلوكيات المحافظة على الوظيفة.
- عوامل مشتركة بين النجاح والناجحين.
- تطبيقات على عادات العمل الناجح

الجدارة: معرفة كيفية تحقيق النجاح الوظيفي

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع التركيز على أهمية التمسك والمحافظة على العوامل المشتركة بين النجاح والناجحين والتي تؤدي إلى أداء العمل الناجح المتقن.

عادات العمل الناجح

عند حصولك على أي وظيفة فإنه يقابلها أجر متفق عليه، وأصحاب الأعمال يتوقعون منك عائداً كبيراً مقابل هذا الأجر، فالوظيفة تتكون من مهام وتتخللها مسئوليات جسام، ولتحقيق هذا النجاح عليك ما يلي:

1. تفحص جيداً العمل الموكل إليك وتعرف على بيئته الداخلية والخارجية وابدأ من حيث انتهى الآخرون المتميزون في أداء أعمالهم.
2. استفد من خبرات أولئك الذين سبقوك في عالم الوظيفة، واسأل عن جميع ما يعن لك منهم سواء كانوا داخل المنشأة أو خارجها.
3. جدول أعمالك اليومية والأسبوعية والشهرية والسنوية بانتظام ثم خصص جزء من وقتك لمراجعة أعمالك للتحقق من إنجازها ومعالجة المتعثر منها.
4. تعرف على جميع أنشطة المنشأة التي تعمل بها وكن متعاوناً في أداء جميع ما يطلب منك من عمل شريطة ألا يؤثر ذلك على عملك الأصلي. بالتعاون مع فريق العمل في المنشأة خصصوا جزء من وقت العمل لمراجعة ما أنجزتموه بالعمل، وكذلك للتخطيط الجيد للأعمال مستقبلاً من حيث الأداء والمتابعة.
5. شرِّف المهنة ولا تجعلها تشرفك وعزز الجوانب الإيجابية في الأداء وتجنب السلبيات واجعلها حافزاً يدفعك للعمل والتميز في عالم الوظيفة.

سلوكيات المحافظة على الوظيفة

إن المحافظة على الوظيفة تتطلب من شاغلها العناية بأمور متعددة تزيده شرفاً بالانتماء إإلى المجتمع الذي يعمل فيه كمواطن صالح يعمل بفاعلية تتواكب ومتطلبات النهضة الصناعية والتجارية التي تشهدها بلادنا الحبيبة، ومن أهم هذه الأمور:

1. من الضروري أن يدرك كل موظف مهما كانت وظيفته أن دوره في عملية التنمية دور بالغ الأهمية، والشريعة الإسلامية الغراء تشكل دافعاً قوياً لتحقيق التقدم الإداري. فالإسلام يدعو إلى الأمانة والصدق في المعاملة والعدل بين الناس والغيرة على المصلحة العامة والشعور بالمسئولية التامة تجاه ربه ومن ثم مليكه والوطن.

2. يجب على الموظف أن يكون قوي الشخصية في غير تكلف أو مبالغة ، يحترم الناس والرؤساء والزملاء والمراجعين.
3. يجب على الموظف أن يكون أميناً على أسرار العمل وأسرار الذين يتعامل معهم ويحظر عليه إفشاء سرية الأعمال التي يطلع عليها حتى إلى ما بعد تركه الخدمة.
4. يجب على الموظف أن يكون مخلصاً في أداء عمله ومتعاوناً مع زملائه.
5. يجب على الموظف أن يتحلى بالخلق الحسن وأن يكون حسن المظهر في غير مبالغة بما يناسب وضعه الاجتماعي دون مغالاة.
6. يجب على الموظف أن يتابع الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بعمله سواء من البيئة الداخلية للمنشأة أو الخارجية ويتحقق من تطبيقها بما يتلائم والمصلحة.
7. أن يخصص وقت العمل لأداء واجبات وظيفته.
8. المحافظة على الممتلكات والأموال الخاصة بعمله وأعمال الآخرين.
9. يجب أن يعمل على أن تكون العلاقة بينه وبين زملاء عمله علاقة تعاون وتكامل أكثر منها علاقة تنافس لا سيما وأنه يقضي معهم أهم ساعات يقظته.
10. القدرة على أن يُحِب ويُحَب.
11. أن يملك القدرة على تحمل المسؤولية في أي موقع يوجد فيه.
12. أن يملك القدرة على صنع القرارات الذكية في تسيير ذاته وشئون عمله بما يتوافق والمصلحة العامة.
13. أن يملك القدرة على التركيز والفهم السريع.
14. ألا يؤجل عمل اليوم إلى الغد.
15. يجب أن تكون لديه القدرة على التحدث باللغة الانجليزية ، وقبول معركة التحدي بتنمية لغته عن طريق الاطلاع والبحث والدراسة فيما يخص وظيفته.
16. أن يطلع على آخر المقالات والأبحاث العلمية والعملية المتعلقة بعمله الوظيفي.

17. يجب أن يملك القدرة على استخدام الأجهزة المستخدمة في مجال عمله من آلات حاسبة – الحاسب الآلي – آلات التصوير – آلات الحفظ والتسجيل والفهرسة.

عوامل مشتركة بين النجاح والناجحين:

النجاح ذلك الشيء الذي يسعى إليه كل الناس، ويتسائل الناس كلهم ما هو النجاح؟ وكيف نصل إلى النجاح؟ ولا توجد إجابات مباشرة لهذه الأسئلة ، لأن النجاح له عوامل كثيرة ومختلفة تحدد كيف سيصل الفرد للنجاح، وتختلف هذه العوامل باختلاف الأفراد والمجتمعات، لكن هناك عوامل كثيرة مشتركة بين النجاح والناجحين والتي بدورها تؤدي إلى أداء العمل الناجح المتقن، نستعرضها هنا بدون تفاصيل مطولة:

أولاً: وجود رسالة للحياة: وهو عامل مشترك بين كل الناجحين والمتميزين، والرسالة هي الغاية التي يريد الفرد تحقيقها في حياته، وهي أمر مستمر ولا ينتهي إلا بموت الفرد، لذلك يعتبرالنجاح رحلة مستمرة لا تتوقف، وهو في مراحل يكون نجاح باهر وفي أحيان يكون فشلاً أو نجاحاً باهتاً، والفرد الذي وضع رسالة لحياته والتزم بها نجده أكثر حرصاً على وقته وأكثر حرصاً على إنجاز أهدافه وترك إنجازات بارزة من بعد وفاته. هذا هو العامل الأول المشترك بين الناجحين ووجود رسالة للحياة.

ثانياً: التخطيط وتحديد الأهداف: وهو أمر بديهي، لأن من التزم برسالة يؤديها في حياته سيضع أهدافاً لتحقيق هذه الرسالة، وسيخطط ليحقق أهدافه بالتدريج. والتخطيط للحياة قد يكون عبارة عن أهداف عامة وخطط تفصيلية وقد يكون تخطيط متسلسل لفترة معينة ، والتخطيط يساعد الإنسان على التركيز وعدم التشتت في أعمال جانبية لا تحقق أهدافه.

ثالثاً: تنظيم الوقت وإدارة الذات: وهو التخطيط اليومي، أي كيف سيقضي الإنسان يومه؟ وتنظيم الوقت هو الذي يحدد نجاح الفرد أو فشله في النهاية، لأن اليوم الناجح الذي استفاد منه الفرد يقرب إلى النجاح ويقرب من تحقيق الأهداف وإنجاز الرسالة، واليوم الذي لم يستفد منه ولم يستغله فسيؤخره عن تحقيق أهدافه وأداء رسالته، لذلك إدارة الذات واستغلال الوقت هو الذي يحدد نجاحك وفشلك.

رابعاً: حسن التعامل مع الآخرين: وهو فن يجب أن يتعلمه كل شخص يود أن يحقق أهدافه، فلا نجاح من غير علاقات ولا علاقات من دون التعامل مع الآخرين والتعاون معهم.

خامساً: جودة واتقان العمل: النجاح في العمل مقرون بإنجاز عالي لقوله صلى الله عليه وسلم:"إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملاً أن يتقنه".

سادساً: تنمية وبناء العلاقات الإنسانية: إن حسن التعامل مع الآخرين فن يجب أن يتعلمه كل شخص يود ان يحقق أهدافه، فلا نجاح من غير علاقات ولا نجاح من دون التعامل اللبق مع الآخرين والتعاون معهم، يقول صلى الله عليه وسلم "الدين المعاملة".

سابعاً: الحرص على التجديد والإبداع والابتكار: التجديد والإبداع والابتكار أمور متلازمة وضرورية لكل شخص، إذ أن الروتين اليومي الممل يمتص من طاقة وحماسة الإنسان، فلزم عليه أن يجدد حساته، يجددها من جوانبها الروحية والعقلية والنفسية والجسدية، ولهذا تجد الناجحين يحرصون على تطوير أنفسهم من خلال عدة رسائل ، ويحرصون على تطوير رسائلهم لتحقيق أهدافهم.

تطبيقات على الوحدة الخامسة (عادات العمل الناجح)

النجاح الوظيفي

لتحديد معنى النجاح والاتفاق عليه، يتبع المدرب الخطوات التالية:

1. يحدد المدرب ثلاث مجموعات أو أكثر، حسب ما يراه مناسباً لأعداد المتدربين.
2. يطلب من كل مجموعة الإجابة على التطبيق الأول.
3. يتابع المدرب ما تكتبه كل مجموعة من المجموعات ، ويحث كل متدرب بالمناقشة مع مجموعته لكي يخرجوا بمعاني واحدة للنجاح.
4. يعرض واحد من كل مجموعة ما توصلوا إليه، يناقش المدرب والمجموعات الأخرى ذلك معهم.
5. بعد الانتهاء من كل المجموعات ، يعرض المدرب رأيه في التطبيق.

التطبيق الأول

ما هو النجاح؟

اكتب وصفاً دقيقاً لما تعتبره نجاحاً للإنسان من وجهة نظرك؟

النجاح هو :

....
....

....
....
....
....
....
....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

التعامل مع إشكالات العمل

التعامل مع إشكالات العمل

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمتغيرات الرئيسية التي تلعبها الضغوط في حياتنا.

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- التعرف على أسباب ضغوط العمل
- إدارة ومواجهة الضغوط سواء على مستوى الفرد أو المنظمة.

المحتوى

تشمل هذه الوحدة على ما يلي:

- مقدمة.
- أسباب ضغوط العمل.
- آثار ونتائج الضغوط.
- إدارة ومواجهة الضغوط.
- تطبيقات على التعامل مع إشكالات العمل.

الجدارة: معرفة المتغيرات الرئيسية التي تلعبها الضغوط في حياتنا.

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع التركيز على أهمية التمسك بالعلاج الشرعي لتخفيف وعلاج جميع مشاكل الحياة.

الضغوط وليدة بيئتها، يحكمها قانون المكان والزمان وما يدور في إطارهما من تطور ونشاط ونظم وقيم وعادات وتقاليد وتحديات. فهي تصحبك تبعاً للمكان الذي تعيش فيه، وتلازمك حسب العمل الذي تقوم به.

لقد أصبح الناس أكثر إحباطاً من أي وقت مضى، الكل يجتهد لمواجهة تحديات الحياة المتجددة والمتشعبة، تحاصرهم ضغوط كثيرة وهي مادية للعيان في أجسامهم وتصرفاتهم وعلاقاتهم، ولكن في النهاية تقع المسئولية على الطبيب وحده ليبتزلى مساعدة من تفتك به أمراض الضغط، وهناك مقولة تقول : أنه طالما نعيش فإننا معرضون للضغوط بمختلف درجاتها وأنواعها في أي مكان وأي زمان، لا بد أن نعي هذه الحقيقة التي نحسب أن كثيرين يغفلون عنها، فتراهم يضجرون ويملون الحياة فجأة إن واجهتهم بعض المشكلات أو ضغوطات الحياة المختلفة.

مفهوم ضغوط العمل:

الضغوط بالتحديد هي مدى تكيف أجسامنا وعقولنا مع التغيير، والتغيير هو الشيء الوحيد الذي يظل ثابتاً في موقع العمل، ويمكن كذلك أن نعرف الضغط بأنه استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين. ويمكن النظر إلى الضغط بأنه انعدام حالة من التوازن بين المطالبة الداخلية والخارجية على حد سواء لإشباع تلك المطالبة.

وتعرف ضغوط العمل : بأنها تجربة ذاتية لدى الفرد يحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو في البيئة التي يعمل بها من ذلك المنظمة.

أسباب ضغوط العمل:

لقد ظل أغلب الناس ومنذ بداية التاريخ يعملون تحت ضغوط كثيرة، ومع بداية عصرنا الحالي ظهرت متغيرات رئيسة أسهمت في الدور الكبير الذي تلعبه الضغوط في حياتنا.

أولاً: عوامل متعلقة بالعمل ذاته (عبء العمل – ضيق الوقت):

في عالم يبدو فيه التغيير الشيء الوحيد الذي يظل ثابتاً في مكان العمل فلا غرابة في أن يصبح العمل مصدراً رئيسياً للضغوط عموماً، وعندما يتعلق الأمر بضغوط العمل، يتفق الجميع على أن طبيعة العمل هي السبب الرئيس لمعظمها، وقد تعبر الضغوط عن نفسها بعدة طرق نجملها فيما يلي:

- ✓ كثرة العمل، كما هو الحال في أوقات اندماج المؤسسات مع بعضها البعض أو حالة انشغال الفرد بالكسب في حد ذاته أو عند أصحاب المهن الحرة.
- ✓ قلة العمل، كما هو الحال عند توقف مصنع عن الإنتاج أو تسريح العمالة.

- ✓ سوء التوجيه والإشراف في العمل ، كما هو الحال في الذين يعملون تحت إمرة رئيس سيء.
- ✓ الوظيفة مناسبة ولكن تمارس بحماس شديد ، مما يقود في النهاية إلى انهيار في الصحة والروح المعنوية والعلاقات الشخصية.
- ✓ وظيفة جيدة ولكن لا تترك فراغاً للإنسان، حيث لا يتسنى للفرد تطوير مهاراته حتى يبقى بعيداً عن التنافس المستمر في عمليات الاستبدال أو النقل.
- ✓ مشكلات الذهاب والإياب من وإلى مقر العمل، مهمة شاقة مليئة بالمعاناة من جراء كثافة الحركة في الطرق وازدحام وسائل النقل العام.
- ✓ كبر حجم العمل، وعدم وجود وقت فراغ أو عدم القدرة على الاسترخاء أو الاهتمام بنشاطات خارجية خلال أوقات الفراغ.

ثانياً: عوامل متعلقة بتداخل متطلبات المنظمة مع متطلبات المجتمع الخارجي مثل (التعارض بين مطالب البيت ومطالب العمل):

لا شك أن مطالب المنزل ربما تكون أحياناً السبب الأول في التعرض للأمراض المختلفة بسبب الضغوطات المتنوعة الناشئة فيها، فالفرد قد يتعرض لمشاكل واصطدام داخل المنظمة التي يعمل بها نتيجة لكثرة المطالب، وهذا ربما ينعكس على المطالب التي يجدها داخل منزله أو عدم توافقه مع زوجته ، وبالتالي كثرة المشكلات والنزاعات التي تنشأ عنها كنتيجة طبيعية. وهذا سبب أكيد ومباشر على ارتفاع معدلات الإصابة بالأمراض المختلفة التي تظهر كنتائج الرضوخ لضغوطات الحياة.

ثالثاً: عوامل متعلقة بالفرد نفسه (سمات الشخصية ونوعها، كمستوى الإدراك).

رابعاً: عوامل متعلقة بالتطور الوظيفي (الترقية ، غياب الاستقرار والأمن الوظيفي).

خامساً : عوامل متعلقة بالعلاقات البينية داخل المنظمة (العلاقات السيئة مع الزملاء).

سادساً: مرض أو فقدان الأحباب من الأهل والأصدقاء: مرض أو فقدان الأحباب من الأهل والأصدقاء والحزن الشديد لفراقهم أو لمرضهم أو تعرضهم لحوادث من الضغوطات المعروفة في حياتنا والمؤشر سلباً أحياناً.

سابعاً: العوائق الصحية أو المشكلات الصحية:

إن الوقوع في الأمراض المختلفة، لا سيما تلك المرعبة المخيفة التي ليس من داع لذكرها، أعاذنا الله وإياكم منها، تلك الأمراض مسببات مباشرة لكثير من الضغوط علينا والتي تؤثر سلباً وبشكل كبير حتى تقع في أمراض أخرى نتيجة مرض واحد، حتى إذا ما تركنا الأمور هكذا، وجدنا أنفسنا وقد ألمت بنا الكثير من المشكلات الصحية، وظهرت أنواع متنوعة من الأمراض التي وكأنها كانت كامنة تنتظر وقتها المقدر لتخرج جميعاً وتفتك بنا، ألا يلاحظون أن أحدنا يدخل المستشفى بسبب مرض واحد وإذا به يخرج بأمراض عدة، فكيف لا نغتم ونحزن ونقع فريسة ضغط معنوي شديد.

آثار ونتائج الضغوط		
	على مستوى الفرد	على مستوى المنظمة
نفسية	الاكتئاب والانطواء	عدم الدقة في اتخاذ القرارات
جسمية	اضطراب الجهاز الهضمي والعصبي (تعب وصداع)	قلة الإنتاج والإنجاز وضعف الجودة والإتقان
سلوكية	(شرب الخمر والتدخين)	ارتفاع معدلات التذمر والشكوى

إدارة ومواجهة الضغوط	
على مستوى الفرد	على مستوى المنظمة
تقوية الارتباط والصلة بالله	إعادة تصميم الوظائف
تعديل وتحسين بناء الشخصية	الإشراف الناجح
إدارة الوقت	مواجهة الصراع في العمل

مواجهة الصراع	تحسين ظروف العمل

تطبيقات على الوحدة السادسة

التعامل مع اشكالات العمل:

للتعامل مع إشكالات العمل ، يتبع المدرب الخطوات التالية:

1. يقوم المدرب بتقيم المتدربين إلى ثلاث مجموعات.
2. يطلب من كل مجموعة الإجابة على التطبيق الأول.
3. يتابع المدرب ما تكتبه كل مجموعة من المجموعات ، ويحث كل متدرب بالمناقشة مع مجموعته لكي يخرجوا بمعاني واحدة للنجاح.
4. يعرض واحد من كل مجموعة ما توصلوا إليه، يناقش المدرب والمجموعات الأخرى ذلك معهم.
5. بعد الانتهاء من كل المجموعات ، يعرض المدرب رأيه في التطبيق.

التطبيق الأول

أحد المتدربين في قسم التقنية الإدارية، استيقظ متأخراً ولم يبق على موعد بدء المحاضرة سوى عشر دقائق، فقام مفزوعاً وخائفاً ألا يدرك المحاضرة في موعدها المحدد وهي تعد من المحاضرات الهامة التي كان يوصي ويؤكد المدرب على أهمية حضورها، فسار في الطريق مسرعاً بسيارته عله أن يدرك المحاضرة قبل دخول المدرب، وأثناء وصوله للكلية وإلى القاعة التدريبية تأخر بضع دقائق عن المحاضرة الأولى، فطرق الباب على مدربه وزملائه لأجل الدخول، فرفض المدرب أن يدخله، وصرخ قائلاً: ارجع ولا تؤذ زملاءك المجتهدين.

بافتراض مطابقة تلك الحالة عليك: اكتب واصفاً مشاعرك الدقيقة حول رفض المدرب دخولك المحاضرة؟

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

كيف يمكن التعامل مع هذه الإشكالية؟

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

ما هي النصائح التي توجهها لتلافي هذه الإشكالية المولدة لضغط الفرد؟

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

....
....

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

أساليب التطوير الذاتي

أساليب التطوير الذاتي

٧

أساليب التطوير الذاتي

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالخطوات الهامة لتطوير الذات.

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- الإلمام بالخطوات الهامة في تطوير الذات.
- حل الحالات التدريبية في تطوير الذات.
- معرفة عوامل النجاح

المحتوى

تشمل هذه الوحدة على ما يلي:

- الخطوة الأولى: المقصود بتقييم الذات.
- الخطوة الثانية: هل يحتاج موقفك إلى تجديد.
- الخطوة الثالثة: هل لديك ثقة كافية بنفسك.
- الخطوة الرابعة: هل أنت راض عن جودة عملك.
- الخطوة الخامسة: هل تهتم بتنظيم مهنتك وأسلوب حياتك.
- تطبيقات عملية على تطوير الذات.

الجدارة: معرفة الخطوات الهامة لتطوير الذات.

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة.

من خطوات تطوير الذات: تقييم الذات

ما المقصود بتقييم الذات؟

يقصد بتقييم الذات الطريقة التي تنظر بها إلى نفسك، أو عندما تنظر لنفسك نظرة نقص، أو تضعف ثقتك في قدرتك على القيام بأعمالك اليومية يكون تقييمك لذاتك ضعيفاً. ولكن عندما تكون ثقتك بنفسك كاملة، فإنك تعد نفسك قادراً على المنافسة ويكون تقييمك لذاتك قوياً. وبالطبع فإن الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من تقييم الذات يتم اختيارهم كقادة عندما تحين الفرصة الملائمة. إن تقييم الذات يترجم نفسه إلى قيمة عملية، فعندما تكون درجة تقييمك لذاتك عالية، فإنك بذلك تحترم مهاراتك وقدراتك وتتولد لديك ثقة فيما تنجزه ولا تضعف أمام التحديات. إنك بهذا تؤدي عملك أداء احترافياً.

ولا شك أن التعليم له دور في تقييم الذات، فمثلاً: يُظهر الأشخاص الذين أتيحت لهم فرصة التعليم الجامعي درجة أعلى في تقييم الذات من أترابهم الذين لم تتح لهم هذه الفرصة، ولكن هذا المقياس قد لا يكون صادقاً دائماً. فقد أثبت أشخاص لم يدرسوا في جامعات – من خلال خبراتهم وتطوير ذواتهم – أن لديهم درجة أعلى من تقييم الذات، وبطبيعة الحال، يتمتع الشخص الذي لديه درجة عالية من تقييم الذات بإحساس داخلي بالراحة والأمان، بحيث ينعكس على شكل موقف إيجابي واثق، إلا أنه يتوجب على هذه الفئة من الناس أن تحافظ على قدر من التوازن في بناء علاقتها مع الآخرين، يجمع بين الثقة في النفس والتواضع.

من خطوات تطوير الذات (الحاجة إلى تجديد المواقف بشكل متواصل)

لابد لكل واحد منا سواء كان موظفاً أو طالباً أو متقاعداً أن يشغل نفسه بعض الوقت في تعديل مواقفه أو تجديدها، إذ لا مفر من ذلك. ويعني تجديد المواقف استعادة نظرتك إلى الأمور من حولك أو إعاشها ، وإعادة إحياء أسلوب تناولك لها وتأكيد استمرارية موقفك الإيجابي بإصلاح ما طرأ عليه من وهن عبر الزمن.

ويبدو أن فترات الإجازات وعطلة بداية الأسبوع تعتبر أفضل الأوقات للنظر في المواقف وتعديلها من أجل التصدي للأمور التالية:

1. الصدمات الخارجية:

كما يقوم مقياس الزلازل بتسجيل مدى شدة الهزة الأرضية وفترتها الزمنية كذلك يعكس موقفك الهزات الناجمة عن الانتكاسات المالية والإحباطات الشخصية والمشاكل العائلية والصحية وغيرها، ولا يمكن أن تعزل نفسك بعيداً عن هذه المؤثرات الخارجية.

2. مشاكل النظرة إل الذات:

غالباً ما ينظر الواحد منا نظرة نقد إلى مظهره الخارجي، فمثلاً : زيادة قليلة في الوزن أو عدم الظهور بمظهر حسن كما كان الحال في الماضي، قد يولد صورة سلبية عن الذات تحرمه من التفكير في نفسه بطريقة إيجابية ، وعندما يحدث ذلك يصبح من الضروري أن يعمل الشخص على تحسين صورته من خلال الاستعانة بالنوادي الصحية ومحلات الملابس والأزياء وصالونات الحلاقة كمحطات لتعديل المواقف.

من خطوات تطوير الذات (كيف تطور ثقتك واعتزازك بنفسك):

كم هو جميل أن يسلك أحدنا سلوك الثقة في نفسه طيلة حياته دون الخروج عن هذا الطريق، لكن واقع الحياة يثبت أننا نخرج أحياناً عن هذا الطريق إلى طرق أخرى فرعية بحيث لا يكاد يبقى شخص واحد واثقاً من نفسه بشكل مطرد في كل المواقف، ويبدو أننا جميعاً نستخدم أنماط السلوك الأساسية الثلاثة الواردة أدناه حسب ما يمليه الوضع القائم والعوامل الشخصية ، إلا أنه مما يبعث على التفاؤل أننا يمكن أن نتعلم الثقة بالنفس أكثر وأكثر.

أما أنماط السلوك الأساسية فهي:

1. **سلوك انهزامي:** يوصف هذا السلوك بانه سلبي وغير مباشر، ويتسم صاحبه بالشعور بالنقص تجاه الآخرين، وتصبح رغبات الآخرين بهذا السلوك وكذلك حاجاتهم وحقوقهم أكثر أهمية من رغبات صاحب السلوك وحاجاته وحقوقه. ويسهم هذا النمط السلوكي في خلق ربح للآخرين وخسارة صاحب السلوك الانهزامي وتحوله إلى ضحية.

2. **سلوك عدواني:** هذا النمط السلوكي أكثر تعقيداً عن سابقه، وقد يكون مباشراً أو غير مباشر، صادقاً أو غير ذلك، ولكنه دائماً يعطي الآخرين انطباعاً بشعور صاحبه بالعظمة وعدم احترامه لهم. كما أنه يضع رغباته وحاجاته وحقوقه فوق رغبات الآخرين وحاجاتهم وحقوقهم، كما أنه يحرم الآخرين من حقهم في الاختيار ومن جميع حقوقهم. لكن صاحب هذا النمط السلوكي العدواني يجعل نفسه عرضة لانتقام الآخرين ، وبطبيعة الحال لا أحد يحب أن يعامل بقسوة.

3. **سلوك الثقة والاعتزاز بالنفس:**

يوصف هذا النمط السلوكي بأنه نشط ومباشر وصادق، فهو يعطي انطباعاً باحترام صاحبه لنفسه واحترامه لغيره. إن صاحب هذا النمط ينظر إلى رغباته وحاجاته وحقوقه على قدم المساواة مع رغبات الآخرين وحاجاتهم وحقوقهم، إنه يعمل باتجاه تحقيق نتائج طيبة له ولغيره.

إن صاحب نمط الثقة أو الاعتزاز بالنفس ينجح بسبب رغبته في الاستماع للآخرين ومحاورتهم والتأثير فيهم، مما يجعلهم يختارون التعاون معه طوعاً ، ولا شك أن هذا السلوك يؤدي إلى تحقيق النجاح دون انتقام وكذلك تعزيز جو العلاقات الصادقة والمنفتحة.

من خطوات تطوير الذات (هل أنت في حاجة لتطوير مهارات العمل لديك؟):

لا تقوم مؤسسات العمل بإعادة هيكلة نفسها فحسب، بل تأخذ الوظائف فيها كذلك أبعاداً جديدة ، ويصدق ذلك بشكل خاص عندما تكون الوظائف تقنية ، تتأثر باستمرار التقدم التقني. إن الوصف الوظيفي نادراً ما يدوم لبضعة شهور في الوقت الحاضر، إذن ماذا يعني ذلك للأشخاص الذين يتولون هذه الوظائف؟ إنها تعني ببساطة أن على الأشخاص الذين يودون النجاح في أعمالهم أن يكونوا على درجة من المرونة والمتابعة والانفتاح على الخبرات الحديثة.

- وقد يعني ذلك وضع برامج تدريب إضافية في موقع العمل.
- وقد يعني حضور ندوات ترعاها مؤسسات العمل.
- وقد يعني الدخول في برامج على طريقة تعلم بنفسك بالاستعانة بدليل الاستخدام أو آلات جديدة.

ولا بد من تطوير مهارات العمل في كل الأعمال بشكل متواصل ويتوجب في هذا الوضع إتقان استخدام المعدات الحديثة وأنظمة العمل وطرق الإنتاج المتطورة بأقصى سرعة ممكنة. لذلك يصعب الآن وجود وظيفة أو عمل لا يلزمها برامج التدريب الإضافي.

فماذا يعني هذا كله إذن؟ إن ذلك يعني تطوير كفاءة العمل أو مهارة العمل هي مسؤولية دائمة لدى العامل أو الموظف، فالعامل الذي يتقبل التحدي يعد نفسه في الواقع لمزيد من التقدم.

من خطوات تطوير الذات (هل أنت راضٍ عن نوعية العمل الذي تقوم به؟):

لقد طرأ تحول ملحوظ نحو الأفضل في السنوات القليلة الماضية في نوعية مختلف المنتجات والخدمات في المجالات كافة، وبذلك أصبح السعي نحو التفوق حقيقة واقعة. وهناك أربعة أسباب رئيسة لهذا الاتجاه السائد:

1. لقد تم تسليط الضوء على سلامة المنتجات من قبل مجموعات حماية المستهلك وما قد يترتب على ذلك من ملاحظات قانونية.
2. أصبحت شركات الإنتاج أكثر وعياً بمسؤولياتها البيئية والاجتماعية.
3. تعتمد استمرارية رواج المنتجات على قناعة المستهلك بجودتها.
4. يتطلب تنافس المنتجات على المستوى العالمي وضع مقاييس جودة أعلى من أي وقت مضى.

ولعل الأسباب المذكورة أعلاه هي التي حفزت الإدارات العليا للتأكد على نوعية المنتجات بشكل أكبر وأكبر، لذلك نتوقع من المسؤولين الذين يتولون فرض القوانين أن يكونوا أكثر وعياً بحقوق الآخرين وامتيازاتهم، ونتوقع من الممرضات المحترفات أن تكون أخطاءهن قليلة جداً في مجال عملهن، ونتوقع من العاملين في المطاعم أن يكونوا أكثر قدرة على توضيح الوجبات المعروضة في مختلف الأوقات، وكما تشير الإعلانات التجارية بالتلفاز أصبحت الجودة هي المهمة الأولى.

وبهذا يتوجب عدم التضحية بالجودة من أجل زيادة سرعة الإنتاج أو الناتج الإجمالي، وأصبح الشعار الآن الجودة أولاً، وسرعة الإنتاج ثانياً ولا شك أن تطبيق هذا الشعار له مردود أفضل على الشركة على المدى البعيد.

من خطوات تطوير الذات (هل تهتم بتنظيم مهنتك وأسلوب حياتك؟):

إدارة الذات هي المفتاح

يقول أحد المختصين في مجال الإدارة أنه يمكن تعريف إدارة الذات على النحو التالي:

إنها عملية الاستفادة القصوى من مواهبنا والوقت المتاح لنا لتحقيق أهداف مرموقة مع الاستمرار في الحفاظ على حياة متوازنة.

ولنركز الآن على المفردات الرئيسة في التعريف:

- عملية: إن تقييم الذات حدث متواصل ومستمر، فهو لا يحدث إلا مرة واحدة ومن حين لآخر ، ونسميه عملية لأنه يتخذ شكل سلسلة من الخطوات في أداء روتيني يومي.
- وقت ومواهب: وهذه تمثل مصادر شخصية فريدة يمكن أن نديرها لوحدنا، لأنه من حيث الجوهر نقوم بإدارة الناس والأموال والأشياء من خلال مواهبنا والوقت المتاح لنا.
- أهداف مرموقة : وهذه تمثل نتائج الجهود التي نبذلها أو الإنجازات التي خططنا لها، إنها الجوائز التي نستحقها.
- حياة متوازنة: وهذه تمثل تحدياً رئيساً في إدارة المهن التي نمارسها بطريقة تبقي جزءاً من الوقت أيضاً لإدارة أساليب حياتنا الخاصة وأوقات الفراغ لدينا، وبمعنى آخر يستطيع الشخص المنظم أن يوازي بين حياة العمل وحياته الخاصة.

وباختصار فإن إدارة الذات تعني أكثر من مجرد استغلال الوقت على الوجه الأمثل فهي تعني أيضاً الاستفادة القصوى من مواهبنا عن طريق وضع أهداف عل المدى القصير والبعيد والعمل على تحقيقها بالاستعانة بمختلف أساليب إدارة الذات.

تطبيقات على أساليب التطوير الذاتي (تقييم الذات):

لتقييم الذات لدى المتدربين ، يتبع المدرب الخطوات التالية:

1. يطلب من كل متدرب في القاعة التدريبية أن يجيب بكل صراحة على الجمل الواردة أدناه طبقاً لما ينطبق على شخصية كل متدرب.
2. يطلب المدرب من كل متدرب أن يحسب الجمل التي تحمل إشارة ✓ والجمل التي تحمل إشارة ✗
   - عدد الجمل التي تحمل إشارة ✓ : ....
   - عدد الجمل التي تحمل إشارة ✗: ....
3. يبين المدرب للمتدربين أنه إذا كان عدد الجمل التي تحمل إشارة ✓ أكثر من نصف المجموع ، فهذا مؤشر على حاجتك للجلوس مع نفسك أو مع مرشد أو ناصح لك لتعديل نظرتك للأمور ، أما إذا كانت معظم إجاباتك تحمل إشارة ✗ فهذا يشير إلى درجة عالية من تقييم الذات واحتمال تحقيق درجة أكبر من النجاح.

التطبيق الأول

ما درجة تقييمك لذاتك؟

ضع إشارة ✓ أو ✗ في الفراغ إزاء كل جملة من الجمل الواردة أدناه طبقاً لما ينطبق على شخصيتك.

نعم لا

1. يعود تقدمي في مجال عملي إلى الحظ أكثر منه إلى قدراتي الذاتية

2. ينتابني تفكير دائم في سبب عدم مقدرتي على تحقيق نجاح أكثر

3. لا أعتقد أنني أستغل طاقاتي الكامنة استغلالاً تاماً.

4. أعتبر نفسي فاشلاً عندما لا أحقق أهدافي.

5. ينتابني الشك عندما يتعامل معي الآخرون بطريقة لطيفة

6. تهنئتي للآخرين على نقاط القوة لديهم تجعلني أشعر بعدم الارتياح.

7. لا أرتاح لترقية زملائي في أعمالهم لأنني أشعر أني أجدر بهذه الترقية

8. عندما تسير الأمور على ما يرام فإنها لا تدوم لي

9. لا أعتقد بالضرورة أن لعقلي تأثيراً مباشراً على صحتي الجسمية.

10. أهتم كثيراً بنظرة الآخرين لي.

نعم لا

11. أجد صعوبة في مراجعة أخطائي.

12. أحب أن أحصل على إعجاب رئيسي في العمل.

13. لا أشعر دائماً بالراحة عندما أعبر عما في نفسي.

14. أجد صعوبة في الاعتذار عن الخطأ.

15. أميل إلى تقبل التغيير البطيء في مجال عملي بسبب الإحساس بالخوف.

16. المماطلة (التسويف) أفضل وصف لعاداتي في العمل.

17. ينتابني تفكير بعدم قدرتي على إنجاز العمل ، فلم المحاولة إذن؟

18. عندما يمدحني رئيسي في العمل فإنني لا أصدقه

19. لا أظن أن زملائي في العمل يرونني أتقدم مهنياً.

20. أتجنب الناس الذين لا يحبونني.

21. ربما يتحسن موقفي من الحياة.

22. عندما أكون صادقاً مع نفسي ألقي اللوم على والدي فيما آلت إليه حياتي.

23. أجد صعوبة في البحث عن الخصال الحميدة في الآخرين.

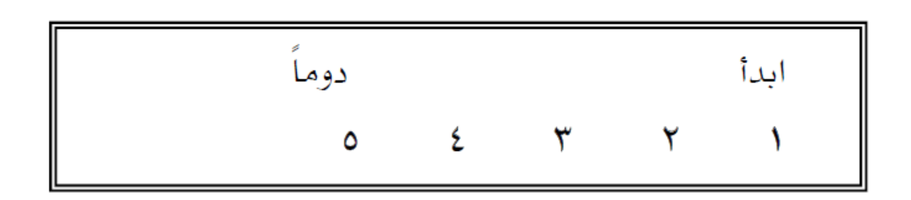
24. لا أظن أن بمقدور الناس تغيير مواقفهم.

25. لا أظن أن قراءة الكتاب يؤثر على تقييمي الذاتي.

اختبار الثقة بالنفس

لمعرفة المستوى الحقيقي لسلوك الثقة بالنفس، يتبع المدرب الخطوات التالية:

1. يوضح المدرب للمتدربين أنه من المهم فعلاً أن يعرف كل متدرب أين يقف الآن من سلوك الثقة بالنفس قبل أن يتعلم كيف يطور نفسه في هذا المجال.
2. يطلب المدرب من كل متدرب أن يجيب على الأسئلة أدناه بصراحة.
3. يبين المدرب للمتدربين أن إجابتهم الصريحة سيساعد كل متدرب في معرفة مستواه الحقيقي في هذا النمط السلوكي.
4. يطلب المدرب من المتدربين ، وضع الرقم المناسب في الفراغ أمام كل جملة أو سؤال باستخدام المقياس التالي:



5. **** يذكر المدرب للمتدربين أن المتدرب الذي حصل على مجموع درجات (60) فما أكثر فإن سلوك الثقة بالنفس لديه مطرد في معظم المواقف ، وإذا تراوح مجموع الدرجات بين (46-60) فإن سلوك الثقة بالنفس لديه متوسط، وإذا سجلت مجموع الدرجات بين 30 -45 فإن النمط السلوكي لديك عدواني أو انهزامي أما إذا تدنى مجموع درجاته بين (15-20) فإنه يواجه صعوبة كبيرة للوصول إلى سلوك الثقة بالنفس.

التطبيق الثاني

ضع الرقم المناسب في الفراغ أمام كل جملة أو سؤال باستخدام المقياس التالي:

ابدأ				دوماً
١	٢	٣	٤	٥

1. اطلب من الآخرين القيام بأعمال معينة بدون الشعور بالذنب أو القلق
2. عندما يطلب مني أحد عمل شيء لا أريد أن أعمله أرفض ذلك دون الشعور بالذنب أو القلق
3. أشعر بالارتياح عندما أخاطب مجموعة كبيرة من الناس
4. أعبر عن رأيي عندما أخاطب مجموعة كبيرة من الناس
5. أعبر عن رأيي الصادق بثقة أمام أصحاب النفوذ (كرئيسي في العمل مثلاً)
6. عندما ينتابني إحساس قوي بالغضب أو الإحباط أو خيبة الأمل، أعبر عن إحساسي بسهولة
7. عندما أعبر عن إحساسي بالغضب لا ألوم الآخرين على ذلك.

8. أشعر بالارتياح عندما أسمع صوتي عالياً أمام مجموعة من الناس
9. عندما لا أتفق مع رأي الأغلبية في اجتماع ما أتمسك برأيي دون الإحساس بعدم الارتياح أو عدم التهذيب
10. أعترف بالذنب أو الخطأ.
11. أخبر الآخرين أن سلوكهم يخلق مشكلة لي
12. أتعرف على الناس في المناسبات الاجتماعية بارتياح وسهولة.
13. أناقش أفكاري ومعتقداتي دون وصف آراء غيري بالغباء أو الحمق أو غيرها.
14. افترض أن معظم الناس أكفاء وأهل للثقة ، ولا أجد صعوبة في انتداب أشخاص لمهام معينة.
15. عندما أفكر في القيام بعمل لم أعمله من قبل ، أشعر بثقة بالنفس في إمكانية القيام به
16. أعتقد أن حاجاتي مهمة كما هي حاجات غيري وأجد نفسي مسؤولاً عن تلبية حاجاتي

حالات تدريبية على تقييم الذات؟

لمعرفة الإجابة على الحالات التدريبية لتقييم الذات، يتبع المدرب الخطوات التالية:

1. يبدأ المدرب بالتساؤل عن الخطوات الهامة عند تطوير الذات.
2. يحدد المدرب للمدربين بدقة أساليب أو (الخطوات الهامة للتطوير الذاتي).
3. يبين المدرب أنه لإتقان تلك الخطوات ، من الضروري التعرف على نقاط رئيسة هي المقصود بتقيم الذات ، أنماط السلوك الأساسية ، إدارة الذات.
4. يبين المدرب للمتدربين بالأمثلة طبيعة تلك الخطوات وكيف يمكن إتقانها.
5. يطلب المدرب من كل متدرب في القاعة التدريبية أن يقرأ الحالت التدريبية قراءة صامتة وأن يفكر المتدرب في الإجابات الصحيحة لتلك الحالات.
6. يختار المدرب أحد المتدربين في القاعة التدريبية ليقرأ الحالات التدريبية بصوت مرتفع على زملائه في القاعة التدريبية.
7. يناقش المدرب الإجابة على هذه الحالات مع المتدربين، ويأخذ آراءهم إلى أن يصل بالمتدربين إلى الإجابات الصحيحة.

التطبيق الثالث

حالات تدريبية على تقييم الذات

الحالة رقم (1):

كان "حمد" موظف مبيعات بشركة الشهراني لبيع السيارات، واستمر حمد بالشركة سنة أشهر ، وكان لا يجيد الاتصال بينه وبين الآخرين ، وكان منزوياً ومتقوقعاً على نفسه، كما أنه يستحي ولا يتجرأ على التحدث مع رؤسائه ولا يستفسر عن الواجبات التي يجب أن يقوم بها.

بصورة عامة كان حمد غيرواثق من نفسه (ينظر إلى نفسه نظرة سلبية) كأنه كان يسلك السلوك الانهزامي تجاه نفسه.

السؤال: ما هي الاقتراحات (الخطوات التنفيذية التي يجب أن نقوم بها تجاه حمد؟

الحالة رقم 2:

يعمل ماجد في إحدى الوظائف الاستشارية في وزارة ما ، ووالده طبيباً استشارياً في إحدى المستشفيات الكبيرة ، ويتمتع ماجد بصحة جيدة، إلا أنه غالباً ما ينظر إلى نفسه نظرة نقد إلى مظهره الخارجي وعدم ظهوره بمظهر حسن كما كان الحال في الماضي وذلك بسبب زيادة وزنه وهذا ولد لديه صورة سلبية عن ذاته حالت دون التفكير في نفسه بطريقة إيجابية.

السؤال : اكتب رأيك في الحالة السابقة ؟ مبيناً ماذا ينبغي فعله.

الحالة رقم 3:

يعمل عمار في شركة الراجحي المصرفية ، وهو من الموظفين المتميزين في عمله إلا أنه يعمل دائماً في صمت ولا يحاول الدخول مع أصحابه في مناقشات وتبادل الرأي معهم ، الأمر الذي جعل رئيس الشركة يتعجب من صمت عمار وعدم احتكاكه مع الموظفين.

السؤال: اكتب رأيك في هذه الحالة؟

الحالة رقم 4:

توجه "سلطان" رئيس "بندر" في العمل بكلام قبل ثلاث سنوات لبندر مما سبب جرح شعوره بشكل عميقن ومنذ تلك الحادثة أصبح الاتصال بينهما قليلاً ومشحوناً، ويرى بندر الآن أن ضعف الاتصال مع رئيسه سلطان أفسد عليه أعماله وجعله بصورة عامة سلبياً في مواقفه.

السؤال : وبالفتراض النسبة المئوية للتقدير :

كم يتحمل كل من سلطان وبندر من الخطأ ؟ ومن ثم علل إجابتك؟

إجابات مقترحة للحالتا السابقة

إجابة الحالة رقم (1)

أحد الاحتمالات هو : الجلوس مع حمد لمدة ساعة على الأقل والعمل معاً على وضع قائمة بخطوات تنفيذيه تساعده على تقييم ذاته بشكل أفضل ، وتشمل هذه الخطوات ما يلي:

1. مساعدة حمد في العناية بمظهره الخارجي لتحسين صورته عن ذاته.
2. مساعدته في الاجتماع مع الآخرين.
3. مساعدته على الانفتاح والتحدث مع الآخرين حول موضوعات متنوعة عن طريق استخدام أسلوب الاستفسار مثلاً.
4. مساعدته في التحدث مع رئيسه في العمل عن الخطوات التي يمكن القيام بها للحصول على ترقية.
5. توجيه الشكر له في أكثر من مناسبة لمساعدته في بناء تقييم أفضل لذاته.
6. توصيته بدراسة وأخذ دورات في مجال الخطابة.

إجابة الحالة رقم (2):

ربما يحتاج ماجد إلى من يساعده على تفهم أن زيادة الوزن وفقدانه بشكل منتظم يعتبر أمراً حاسماً لتمتعه بتمام العافية، لذلك لا بد له من المواظبة على التمارين والنظام الغذائي.

وعندما يصل ماجد في برنامجه إلى التوازن المطلوب فيجب ألا تنسيه فرحته بهذه النتيجة برنامجه ، بل يجب عليه الاستمرار فيه.

إن ماجد سيدفع ثمناً غالياً مقابل عدم انتظامه في برنامجه ومن الأفضل له أن يناقش موضوعه هذا مع طبيبه.

إجابة الحالة رقم (3)

يجب على رئيس عمار في شركة الراجحي المصرفية أن يوضح له أن الموظف الذي يبقى صامتاً معظم الوقت ، معرض لسوء الفهم ممن حوله ، لذلك فإن الاتصالات المفتوحة مهمة لكي يكون الواحد عضواً فعالاً في جماعته.

فالضحك والأحاديث القصيرة قد تسهم في رفع مستوى إنتاج الفريق إلى حد ما، ومن الممكن لرئيس عمار في العمل أن يسمح له بحضور الجلسات الداخلية لإعطائه الفرصة للانفتاح على الآخرين حتى يعرفوه ويتفهموه.

إجابة الحالة رقم (4):

لا شك أن رئيس بندر في العمل يتحمل جزءاً من المسؤولية، إلا أن الجزء الأكبر من المسؤولية تقع على عاتق بندر، لأنه فشل في الحفاظ على قنوات الاتصال وترك الأمر لتحكم انفعالاته.

وباختصار فإن بندر سمح لنفسه أن يصبح ضحية برفضه اتخاذ الإجراء اللازم لاستعادة العلاقة والبحث عن عمل في مكان آخر.

إذن بندر يتحمل الخطأ بما نسبته 60% ، وسلطان رئيسه يتحمل ما نسبته 40%.

السلوك الوظيفي ومهارات الإتصال

مهارات الاتصالات الوظيفية

مهارات الاتصالات الوظيفية

٨

مهارات الاتصال الوظيفية

الهدف العام

تهدف هذه الوحدة إلى إلمام المتدرب بالمهارات الرئيسية للاتصالات الوظيفية

الأهداف التفصيلية: عندما ينتهي المتدرب من دراسة هذه الوحدة سيكون قادراً على:

- معرفة مفهوم الاتصال.
- تحديد مكونات عملية الاتصال والدور الذي يلعبه كل عنصر منها.
- معرفة المعوقات التي قد تعترض العملية الاتصالية.
- التعرف على معوقات الاتصال العامة والخاصة

المحتوى

تشمل هذه الوحدة على ما يلي:

- تعريف الاتصال ومكوناته.
- أهمية الاتصال
- معوقات الاتصال
- أنواع الاتصال
- معوقات الاتصال العامة والخاصة
- تطبيقات على الاتصال الوظيفي.

الجدارة: معرفة طبيعة عملية الاتصال وعناصرها الأساسية وأنواعها مع تحديد المعوقات التي قد تعترضها

مستوى الأداء المطلوب: أن يصل المتدرب إلى إتقان هذه الجدارة بنسبة 90%.

الوقت المتوقع للتدريب على الجدارة: ساعتان

الوسائل المساعدة على تحقيق الجدارة:

- استخدام بعض تقنيات التدريب المتقدمة لعرض المفاهيم والأفكار المطلوب الإلمام بها بطريقة جذابة.
- أسئلة تطرح على المتدربين من المدرب.
- حلقات نقاش
- الرجوع إلى المراجع لزيادة حصيلة المتدربين.

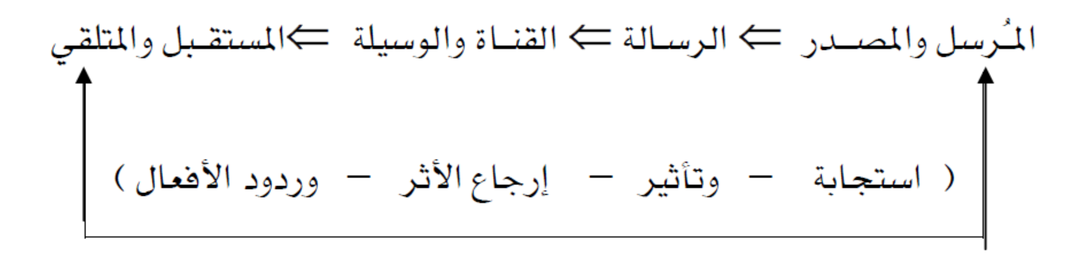
متطلبات الجدارة: قراءة المادة العلمية في هذه الوحدة، مع تركيز الانتباه على المواقف الاتصالية التي تتم في بيئات مختلفة لتحديد طبيعة العمليات الاتصالية التي تحدث فيها وتحليل هذه المواقف الاتصالية.

تعريف الاتصال:

هو عبارة عن إنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والآراء والمشاعر من شخص إلى آخر بقصد التأثير فيه وإحداث استجابة.

وعليه فإن الاتصالات عملية مستمرة تنطوي على الأقل على مرسل ورسالة ومرسل إليه ووسيلة اتصال.

ويمكن تمثيل مكونات الاتصال والعناصر المؤثرة في عملية الاتصال بالشكل التالي:



أساليب، ووسائل ، وطرق ، وأدوات :

لإنتاج ونقل وتبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بين المرسل والمستقبل.

مفهوم الاتصال

إن الإنسان بطبعه اجتماعي السلوك (يألف ويؤلف) ن فيصعب عليه العيش في هذه الدنيا دون مشاركة أو تفاعل مع الآخرين، ومن هنا كانت عملية تبادل المعلومات والآفكار والمشاعر والأحاسيس بين الأفراد أمراً حتمياً لازماً على كل إنسان فهو جزء من الحياة.

أما مفهوم الاتصال في مكان العمل : فهي عملية تبادل المعلومات والبيانات والأفكار بين الأفراد العاملين داخل منظمة العمل مع بعضهم البعض من جهة وبين العاملين والجمهور من جهة أخرى.

أهمية الاتصالات: تظهر أهمية الاتصالات للمنظمة في الجوانب التالية:

- تعرف الأفراد لطبيعة عملهم.
- التعرف على أهم المشاكل التي تواجه العمل.
- تنمية العلاقات الإنسانية.

- تحقيق التنسيق في العمل.
- تحقيق الفاعلية لوظائف الإدارة.

أنواع الاتصال:

أولاً : الاتصالات اللفظية وتتضمن الاتصالات التالية:

1. الاتصالات الكتابية: الخطابات المكتوبة- والتقارير – والتعليمات ..... الخ.
2. الاتصالات الهاتفية: (شخصية مباشرة).
3. الاتصالات الشفهية: (شخصية مباشرة).

ثانياً: الاتصالات غير اللفظية : وتتضمن الاتصالات التالية:

1. الاتصالات الحركية : (لغة الجسم – حركة العينين واليدين – تعابير الوجه).
2. الاتصالات المرئية : صور – رموز – رسوم.

معوقات الاتصال الماجح:

هناك عدة عوامل لا بد من توافرها في أي عملية اتصال لتكون ناجحة وفعالة:

- تحديد هدف الرسالة بدقة ووضوح : (توضيح معلومة – تصحيح مفاهيم خاطئة – نقل معلومة أو فكرة أو إقناع).
- الإلمام التام بشخصية المستقبل : (ثقافته – ميوله – قدراته – لغته – وظيفته).
- اختيار البيئة والتوقيت المناسب: تختلف وضعية مستقبل عن آخر.
- تهيئة المستقبل : إذ لا بد من التمهيد ليكون هناك قبول ذهني ونفسي.
- الإصغاء بفاعلية وجذب الانتباه: من خلال لغة الجسد كالابتسامة والحماس.

- مشاركة الطرف الآخر في إيجاد الحلول وتحقيق المنافع : بحيث تكون جزء من الحل لا أن تكون جزء من المشكلة).

معوقات الاتصال:

هي العوامل التي تشوش أو تعيق وصول الرسالة بوضوح، وقد تكون تلك العوائق داخلية أو خارجية ومنها:

- العوامل المشتتة للانتباه كأن تحاول فعل شيء آخر أو يجذب انتباهك شخص ما.
- النواحي اللغوية مثل استخدام المصطلحات الخاصة بمهنة أو حرفة ما أو تخصص معين أو الاختصارات أو الرموز أو نطق الكلمات نطقاً غير سليم أو استخدام لكنة أو لهجة غير مألوفة، فكل هذه النواحي يمكن أن تؤدي إلى سوء الفهم.
- اختلاف العادات والتقاليد بين المرسل والمستقبل.
- اختلاف الإدراك لكل شخص.
- درجة الثقة في المرسل والخبرات.
- الكثير من الألفاظ تحمل أكثر من معنى.
- ازدحام الرسائل مستوى وضوح ا لاتصال بين المرسل والمستقبل.
- المستوى التنظيمي للمرسل أو المستقبل.
- اختلاف اللغات واللهجات والثقافات .
- اختلاف الجنس والتركيبة العمرية.
- أوضاع البيئة (المكان) وسوء اختيار الوقت.
- سوء أو ضعف وسائل الاتصال.

معوقات الاتصال الخاصة:

1. معوقات خاصة بالراسل / مثل حالته الانفعالية أو العقلية.

2. معوقات خاصة بالرسالة / مثل صياغة المعلومات الواردة في الرسالة بشكل غير واضح أو خاطئ يسيء إلى محتوى أو غاية الرسالة.
3. معوقات خاصة بالوسيلة / مثل عدم مناسبة الوسيلة للوقت أو الفرد

تطبيقات على مهارات الاتصال الوظيفية

التطبيق الأول

مفهوم وأهمية الاتصالات

- يقسم المدرب المتدربين إلى مجموعتين.
- يرتب كل مجموعة في شكل خط مستقيم.
- يعطي المدرب المتدرب الأول من المجموعة الأولى الرسالة الشفوية التالية دون أن يسمعه المتدربون الأخرين في المجموعة ولتكن:

"هناك العديد من طرق ووسائل التدريب الحديثة والتي تستهدف تفعيل عملية المشاركة في القاعة".

- يطلب من المتدرب الأول أن ينقلها إلى المتدرب الذي يليه دون أن يسمعه الآخرون حتى يصل إلى المتدرب الأخير في المجموعة.
- يعطي المدرب المتدرب الأول من المجموعة الثانية الرسالة الكتابية التالية دون أن يراها المتدربون الأخرين في المجموعة ولتكن:

"هناك العديد من طرق ووسائل التدريب الحديثة والتي تستهدف تفعيل عملية المشاركة في القاعة".

- يطلب من المتدرب الأول أن ينقلها إلى المتدرب الذي يليه دون أن يرى الآخرون نص الرسالة حتى يصل إلى المتدرب الأخير في المجموعة.
- يطرح المدرب التساؤل التالي على المتدربين:
  - ما هي العملية التي تمت داخل القاعة.
- يستمع المدرب إلى إجابات المتدربين.
- يحدد المدرب بدقة مفهوم العملية بأنها عملية الاتصال ويشرحها للمتدربين.

- يوضح المدرب بالمناقشة مع المتدربين عناصر عملية الاتصال التي تم استخدامها داخل القاعة وهي:
  1. الوسيلة.
  2. موضوع الاتصال.
  3. المرسل
  4. المستقبل
  5. التغذية الراجعة (المرتدة)
- يقيس المدرب التغذية المرتدة لعملية الاتصال بالطلب من كل متدرب في كل مجموعة ، أن يكتب في ورقة ماذا سمع ؟ وماذا قرأ؟
- يبين المدرب أنواع الاتصال التي تتم في المنظمات الإدارية على ختلاف أنواعها سواء كانت رسمية أو غير رسمي.
- من خلال التطبيق السابق يسأل المدرب المتدربين عن أهمية ممارسة عملية الاتصال في المنظمات الإدارية.
- يحدد المدرب بدقة في نقاط رئيسة أهمية الاتضال في المنظمات الإدارية.

التطبيق الثاني

تحديد معوقات عملية الاتصال

لتحديد معوقات عملية الاتصال يتبع المدرب الخطوات التالية:

- يذكر المدرب المتدربين بما تم نقله من معلومات بين المتدربين في التطبيق السابق.
- يناقش المدرب المتدربين في فحوى المعلومات التي وصلت إليهم سواء أكانت مسموعة أم مقروؤة ، حتى يصل بهم إلى أن الرسالة قد لا تصل بشكل سليم إلى مستقبلها.
- يطللب المدرب من المتدربين تحديد مفهوم دقيق لتلك العملية وماذا نقصد يها.
- يناقش المدرب المتدربين إلى أن يصل بهم إلى أن تلك العملية تعد من معوقات عملية الاتصال.
- يطلب المدرب من المتدربين تحديد بعض المعوقات التي يرون أنها تقف حائلاً أمام إتمام عملية الاتصال.
- يحدد المدرب للمتدربين وفي نقاط رئيسة معوقات عملية الاتصال ويناقشها معهم.

التطبيق الثالث

مفهوم وأهمية الاتصالات الهاتفية:

لتحديد مفهوم وأهمية الاتصال الهاتفي ، يتبع المدرب الخطوات التالية:

- يذكر المدرب المتدربين بمفهوم الاتصال بصفة عامة والذي سبق شرحه.
- يطرح المدرب لتساؤل التالي على المتدربين:

ماذا يعني لك الهاتف كوسيلة.

- يستمع المدرب إلى إجابات مختلفة من المتدربين إلى أن يصل بهم إلى تحديد مفهوم واضح لمفهوم الاتصالات الهاتفية ، وأهميتها في نقل البيانات والمعلومات.
- يحدد المدرب في نقاط رئيسة للمتدربين مفهوم الاتصال الهاتفي ، وأهميته ويناقشها معهم.

التطبيق الرابع

مفهوم وأهمية الاتصالات الكتابية:

لتحديد مفهوم وأهمية الاتصالات الكتابية يتبع المدرب الخطوات التالية:

- يذكر المدرب المتدربين بنشاط التطبيق الذي تم لتحديد مفهوم الاتصال والذي سبق شرحه.
- يطلب من بعض المتدربين تحديد مفهوم واضح لعملية الاتصال حتى يصل بهم إلى مفهوم الاتصال المكتوب.
- يحدد المدرب بدقة للمتدربين مفهوم الاتصال المكتوب.
- يناقش المدرب مع المتدربين أهمية الاتصال المكتوب في المنظمات الإدارية، إلى أن يصل بهم إلى نقاط رئيسة حول أهمية الاتصال المكتوب.
- يحدد المدرب في نقاط رئيسية أهمية الاتصال المكتوب للمتدربين حتي يتم إدراكها.

التطبيق العملي الخامس

تأمل أي موقف اتصالي يتم في بيئة طبيعية، حيث يكون هناك اتصال مباشر (وجهاً لوجه) يقوم فيه أحد الأطراف بدور المرسل، بينما يكون هناك شخص أو آخر يستقبلون الرسالة، ومن خلال متابعتك لعملية الاتصال التي تحدث بين الأطراف المتصلة حاول أن تلاحظ وتدون أثر ودور كل من وسائل الاتصال اللفظي (الكلمات والتعبيرات الملفوظة) ووسائل الاتصال غير اللفظي (لغة الجسم) في إيصال المعنى الذي قصده المرسل. بعد تدوينك لتلك الملاحظات ، قم بالإجابة عن الأسئلة التالية:

1. ما الفرق بين دور وسائل الاتصال اللفظية ووسائل الاتصال غير اللفظية في تحقيق الفهم الصحيح لمعنى الرسالة الذي قصده المرسل.
2. أي نوع من وسائل الاتصال تعتقد أنه يلعب الدور الأهم أو له الأثر الأكبر في إيصال المعنى الحقيقي الذي قصده المرسل ولماذا؟
3. ما أثر التعبيرات والقسمات التي تظهر على وجه المرسل وعل ى وجه المستقبل؟
4. هل تساهم هذه التعبيرات في سهولة إيصال المعنى الذي قصده المرسل أم أنها تساهم في إعاقة عملية الاتصال؟

التطبيق العملي السادس

أمعن النظر في مجريات عملية الاتصال التي تتم في القاعة التدريبية أثناء دراستك لهذه المادة التدريبية وقم بتنفيذ ما يلي:

1. بين بالتفصيل أهم المعوقات التي قد تعترض العملية التعليمية باعتبارها عملية اتصال بين المدرب والمتدربين والتي قد تحد من فاعلية وصول المادة العلمية إلى المتدربين بشكل فعال، محاولاً أن تعزو مصدر هذه المعوقات إلى كل عنصر من عناصر العملية الاتصالية (المرسل ، الرسالة ، الوسيلة ، المستقبلين ، التغذية الراجعة.
2. اقترح بعض السبل التي سوف تساهم في تقليل الأثر السلبي لتلك المعوقات وبالتالي زيادة فاعلية العملية الاتصالية.

المراجع

❖ د. مدني عبد القادر علاقي : دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية ، الطبعة الثالثة، 1405 هـ - 1985 م جدة.

❖ د. إبراهيم الفقي : أسرار قادة التميز ، ترجمة أميرة نبيل عرفة، مراجعة وتقديم د.عبدالرحمن توفيق – القاهرة، الطبعة الأولى ، 1996 م ، مركز الخبرات المهنية للإدارة (يميك).

❖ د. عبد الكريم بكار : الرحلة إلى الذات (2) تجديد الوعي – الرياض، الطبعة الأولى 1421 هـ - 2000 م، مركز دار المسلم للصف والإخراج الفني.

❖ د.كامل محمد المغربي: السلوك التنظيمي (مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم)، الطبعة الأولى 1414 هـ - 1993 م، دار الفكر للنشر والتوزيع.

❖ د.سليم إبراهيم الحسنية : السلوك الإداري (التنظيمي) والعلوم السلوكية، الطبعة الأولى 1999 – 1419 هـ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

❖ أكرم مصباح عثمان : الأسرار العجيبة للاستماع والإنصات (كيف تكسب الأصدقاء وتؤثر في الناس وتفهم مشكلات أبنائك)، الطبعة الأولى 1421 هـ -2000 م ، دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع ، بيروت – لبنان.

❖ مايل كرست: اثنتا عشرة خطوة عملية للتطوير الذاتي، دار المعرفة للتنمية البشرية – الرساض الطبعة الثانية 1427 هـ.

❖ بيتر هانسون: ضغوط العمل طريقك إلى النجاح، الطبعة الأولى 1996 م ، مكتبة جرير.

❖ جون كلارك: الطريقة الصحيحة لكتابة سيرة بيان المتقدمة لوظيفة ما.

❖ ستيف موريس وغراهام ويلكوكس: أصول تحضير السيرة الذاتية، الطبعة الأولى 1418 هـ.

❖ دليل الموظف الجديد: سلسلة الاصدارات الإعلامية للديوان العام للخدمة المدنية ، 1405 هـ.

❖ أحكام نظام العمل والعمالن الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/51وتاريخ 23/8/142هـ.

- د.إبراهيم محمد المزيني: العمل عند المسلمين "رؤية حضارية" االطبعة الأولى ، الرياض، 1424 ه، -2003م.
- محمد عبد الغني المصري: أخلاقيات المهنة ، الطبعة الأولى 1407 هـ - 1986 م ن مكتبة الرسالة الحديثة.
- كليب فلتشر : كيف تواجه المقابلة ووسائل اختيار أخرى، الطبعة الثانية 1414هـ.
- د.إبراهيم الغنام: مهارات الاتصال الفعال.
- عز الدين فراج: فن الحديث (أدب الاستماع والمناقشة والإلقاء) دار الفكر العربي – القاهرة 1970م.
- أحمد بن إبراهيم البكري: برنامج مهارات الاتصال للمدرب الفعال.
- أ.إبراهيم الشتري و أ. عجلان الشهري: الدليل التطبيقي لمادة الأعمال المكتبية :1998م- 1418 هـ.

المحتويات